

## **DAFTAR ISI**

JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
PRAKATA .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xii
ABSTRAK .....	xv
DAFTAR ISI .....	xvii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	8
C. Keterbatasan penelitian.....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Hipotesis Penelitian .....	10
G. Kegunaan Penelitian.....	12
H. Penegasan Istilah .....	13
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
<b>1. HAKEKAT NASABAH.....</b>	<b>14</b>
A. Pengertian Kepuasan nasabah.....	14
B. Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Nasabah.....	22

<b>2. HAKEKAT KUALITAS PELAYANAN .....</b>	<b>22</b>
A. Kualitas Pelayanan.....	28
1. Kualitas Pelayanan.....	29
2. Kualitas teknis .....	31
B. BMT .....	33
1. Pengertian BMT.....	33
2. Peran BMT .....	33
3. Pendirian BMT .....	37
4. Produk – Produk BMT .....	40
C. Penelitian Terdahulu .....	42
D. Struktur Organisasi .....	39
E. Kerangka Konseptual.....	46
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Rancangan Penelitian .....	48
1. Pendekatan Penelitian .....	48
2. Jenis Penelitian .....	50
B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian.....	51
1. Populasi Penelitian.....	51
2. Sampel Penelitian .....	53
3. Teknik Sampling Penelitian .....	54
C. Instrumen Penelitian .....	56
D. Teknik Pengumpulan Data .....	59
E. Analisis Data .....	60
F. Uji Intrumen .....	62
G. Uji validitas .....	62
H. Uji reabilitas .....	64
I. Uji Asumsi Klasik.....	65

J. Analisis Regresi.....	68
K. Uji Hipotesis.....	69
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>70</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
1. Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung	70
2. BMT Pahlawan Tulungagung .....	75
3. BMT Istiqomah Tulungagung.....	79
4. BMT Muamalah Tulungagung.....	81
B. Deskripsi Responden .....	84
C. Deskripsi Variabel .....	85
D. Analisis Data .....	87
1. Uji Kualitas Data.....	87
2. Ujii Asumsi Klasik .....	92
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	95
4. Uji Hipotesis .....	96
<b>BAB V. PEMBAHASAN .....</b>	<b>99</b>
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	99
B. Pengaruh Kualitas Teknis Terhadap Kepuasan Nasabah.....	103
<b>BAB VI. PENUTUP .....</b>	<b>106</b>
A. Kesimpulan .....	106
B. Implikasi .....	106
C. Saran .....	107

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**