

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran .....	xviii
Abstrak .....	xix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	10
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian .....	11

G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	15

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori .....	18
1. Pemasaran Relasional .....	18
2. Kualitas Pelayanan.....	24
3. Tingkat Margin .....	28
4. Loyalitas.....	34
5. Produk Pembiayaan Murabahah Pada BMT.....	37
B. Penelitian Terdahulu .....	41
C. Kerangka Konseptual.....	47
D. Hipotesis Penelitian .....	49

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	51
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	52
C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran.....	55
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian .....	57
E. Teknik Analisis Data .....	61
1. Uji Instrumen Penelitian.....	61
a. Validitas.....	61
b. Reliabilitas .....	62

2. Uji Asumsi Klasik .....	63
a. Uji Normalitas .....	63
b. Uji Multikolinieritas .....	63
c. Uji Heteroskedastisitas .....	64
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4. Uji Hipotesis .....	65
a. Uji t.....	65
b. Uji f.....	66
c. Uji Koefisien Determinasi .....	66

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	68
1. Gambaran Umum KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.....	68
2. Gambaran Umum BMT Istiqomah Karangrejo .....	74
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	82
C. Deskripsi Variabel.....	91
D. Analisis Data .....	100

#### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo .....	129
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota	

Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo .....	131
C. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo .....	133
D. Pengaruh Pemasaran Relasional, Kulaitas Pelayanan, dan Tingkat Margin Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung dan BMT Istiqomah Karangrejo .....	136

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	138
B. Saran.....	139

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>141</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>145</b>
--------------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	60
Tabel 4.1 Dewan Pengurus BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung .....	81
Tabel 4.2 Dewan Pengawas BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung .....	81
Tabel 4.3 Dewan Pengelola BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.....	81
Tabel 4.4 Karakteristik Responden KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4.5 Karakteristik Responden BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4.6 Karakteristik Responden KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung Berdasarkan Usia .....	84
Tabel 4.7 Karakteristik Responden BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung Berdasarkan Usia .....	85
Tabel 4.8 Karakteristik Responden KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung Berdasarkan Pendidikan .....	85
Tabel 4.9 Karakteristik Responden BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung Berdasarkan Pendidikan .....	86
Tabel 4.10 Karakteristik Responden KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung Berdasarkan Pekerjaan.....	87
Tabel 4.11 Karakteristik Responden BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung Berdasarkan Pekerjaan.....	88
Tabel 4.12 Karakteristik Responden KSPSS BMT Harapan Umat	

Tulungagung Berdasarkan Pendapatan .....	88
Tabel 4.13 Karakteristik Responden BMT Istiqomah Karangrejo	
Tulungagung Berdasarkan Pendapatan .....	89
Tabel 4.14 Karakteristik Responden KSPPS BMT Harapan Umat	
Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Pembiayaan Murabahah.....	90
Tabel 4.15 Karakteristik Responden BMT Istiqomah Karangrejo	
Berdasarkan Lama Menjadi Anggota Pembiayaan Murabahah.....	91
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Pemasaran Relasional ( $X_1$ )	
KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung.....	92
Tabel 4.17 Deskripsi Variabel Pemasaran Relasional ( $X_1$ )	
BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.....	93
Tabel 4.18 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	
KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung.....	94
Tabel 4.19 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	
BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.....	95
Tabel 4.20 Deskripsi Variabel Tingkat Margin ( $X_3$ )	
KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung.....	96
Tabel 4.21 Deskripsi Variabel Tingkat Margin ( $X_3$ )	
BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.....	97
Tabel 4.22 Deskripsi Variabel Loyalitas Anggota (Y)	
KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung.....	98
Tabel 4.23 Deskripsi Variabel Loyalitas Anggota (Y)	
BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.....	99

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung ....	101
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.....	102
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas BMT Harapan Umat Tulungagung .....	103
Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas BMT Istiqomah Karangrejo .....	104
Tabel 4.28 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung.....	105
Tabel 4.29 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> KSPSS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung .....	106
Tabel 4.30 Hasil Uji Multikolinieritas BMT Harapan Umat Tulungagung.....	107
Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolinieritas BMT Istiqomah Karangrejo.....	108
Tabel 4.33 Hasil Uji Glejser KSPSS BMT Harapan Umat Tulungagung .....	110
Tabel 4.35 Hasil Uji Glejser BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung .....	111
Tabel 4.36 Uji Regresi Linier Berganda BMT Harapan Umat Tulungagung..	112
Tabel 4.37 Uji Regresi Linier Berganda BMT Istiqomah Karangrejo.....	114
Tabel 4.38 Hasil Uji Parsial (Uji t) BMT Harapan Umat Tulungagung .....	116
Tabel 4.39 Hasil Uji Parsial (Uji t) BMT Istiqomah Karangrejo.....	119
Tabel 4.40 Hasil Uji Simultan (Uji F) BMT Harapan Umat Tulungagung .....	123
Tabel 4.41 Hasil Uji Simultan (Uji F) BMT Istiqomah Karangrejo .....	125
Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi BMT Harapan Umat.....	127
Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi BMT Istiqomah Karangrejo .....	127

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	47
Gambar 4.32 Hasil Uji Heteroskedastisitas KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.....	109
Gambar 4.34 Hasil Uji Heteroskedastisitas BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung .....	110



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Hasil Angket Jawaban Responden

Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS

Lampiran 4 : Bukti Kendali dan Catatan Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 6 : Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 7 : Dokumentasi

Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup