

## 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 .....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xix
Daftar Lampiran .....	xx
Abstrak.....	xxi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	13
C. Rumusan Masalah .....	13
D. Tujuan Penelitian .....	15
E. Kegunaan Penelitian .....	16
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian .....	17
G. Penegasan Istilah .....	17
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	19

## **BAB II : PEMBAHASAN**

A. Gambaran Objek Umum Penelitian .....	21
1. Gambaran Umum KSPPS Baitul Izza Sejatera Serut Tulungagung .....	21
2. Gambaran Umum BMT Istiqomah Tulungagung ..	28
B. Kualitas Pelayanan .....	37
C. Kepercayaan Anggota .....	41
D. Citra Lembaga .....	45
E. Tingkat Margin.....	48
F. Loyalitas .....	53
G. Pembiayaan Murabahah pada BMT .....	55
H. Kajian Penelitian Terdahulu .....	61
I. Kerangka Konseptual .....	70
J. Hipotesis Penelitian.....	71

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	73
B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian .....	73
C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	75
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian ..	77
E. Teknik Analisis Data .....	80
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	80
2. Uji Asumsi Klasik .....	82

a. Uji Normalitas Residual .....	82
b. Uji Multikolinieritas .....	83
c. Uji Heteroskedastisitas .....	84
d. Uji Autokorelasi .....	85
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	85
4. Uji Hipotesis .....	86
a. Uji Parsial .....	86
b. Uji Simultan.....	87
c. Uji Koefisien Determinasi .....	87

**BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Responden.....	90
B. Deskripsi Variabel.....	97
C. Analisis Data .....	100

**BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.....	124
B. Pengaruh Kepercayaan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung .....	127
C. Pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas Anggota	

	Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung ...	130
D.	Pengaruh Tingkat Margin terhadap terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung .....	132
E.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota, Citra Lembaga, dan Tingkat Margin terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung .....	135

**BAB VI : PENUTUP**

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

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

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>146</b>
--------------------------------	------------