

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	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	9
C. Rumusan Masalah	10

D. Tujuan Penelitian	11
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	12
G. Penegasan Istilah	13
H. Sistematika Penulisan Skripsi	18

BAB II PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Umum Penelitian	21
1. Gambaran Umum BMT Pahlawan Tulungagung	21
2. Gambaran Umum BMT Muamalah Tulungagung	30
B. Etika Kerja	33
C. Kualitas Pelayanan	37
D. Disiplin Kerja	39
E. Produktivitas Karyawan	42
F. Kepuasan Anggota	45
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	49
H. Kerangka Konseptual	57
I. Hipotesis Penelitian.....	57

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	59
B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	59
C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran	61
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	62
E. Teknik Analisis Data.....	66

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
2. Uji Asumsi Klasik	67
a. Uji Normalitas Residual	67
b. Uji Multikolinieritas	67
c. Uji Heteroskedastisitas	67
d. Uji Autokorelasi	68
3. Uji Regresi Linier Berganda	69
4. Uji Hipotesis	69
a. Uji Parsial	69
b. Uji Simultan	70
c. Uji Koefisien Determinasi	70

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Responden	72
B. Deskripsi Variabel	80
C. Analisis Data	85

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Etika Kerja terhadap Kepuasan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	111
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	113
C. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	115

D. Pengaruh Produktivitas Karyawan terhadap Kepuasan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	116
E. Pengaruh Etika Kerja, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Produktivitas Karyawan terhadap Kepuasan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	118
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	120
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	127