

## 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 .....	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
Abstrak.....	xix

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	12
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	17

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kerangka Teori .....	19
1. Tingkat Margin .....	19

2. Kepercayaan.....	24
3. Penanganan Komplain .....	31
4. Lokasi.....	36
5. Loyalitas Nasabah.....	41
6. Pembiayaan <i>Murabahah</i> .....	47
7. <i>Baitul Maal wat Tamwil</i> (BMT) dan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS).....	54
B. Penelitian Terdahulu .....	61
C. Kerangka Konseptual.....	69
D. Hipotesis Penelitian .....	71

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	72
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	73
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	75
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	77
E. Teknik Analisis Data.....	79
1. Uji Validitas .....	79
2. Uji Reliabilitas .....	80
3. Uji Normalitas Residual.....	81
4. Uji Asumsi Klasik.....	82
a. Uji Multikolinieritas.....	82
b. Uji Autokorelasi .....	82
c. Uji Heteroskedasitas .....	83

5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	83
6. Uji Hipotesis .....	84
a. Uji t (Parsial).....	84
b. Uji f (Simultan).....	85
7. Koefisien Determinasi .....	86

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

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	88
1. BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.....	88
2. KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung.....	95
B. Gambaran Umum Responden .....	98
C. Deskripsi Variabel .....	103
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	110

#### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Loyalitas Nasabah Produk <i>Murabahah</i> di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera.....	135
B. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Produk <i>Murabahah</i> di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera.....	136
C. Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Loyalitas Nasabah Produk <i>Murabahah</i> di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera .....	138
D. Pengaruh Lokasi Lembaga terhadap Loyalitas Nasabah Produk <i>Murabahah</i> di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera.....	140

E. Pengaruh Tingkat Margin, Kepercayaan, Penanganan Komplain dan Lokasi Lembaga terhadap Loyalitas Nasabah Produk <i>Murabahah</i> di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera .....	142
---	-----

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	144
B. Saran .....	148

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**