

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
Abstract	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Hipotesis Penelitian.....	11
F. Kegunaan Penelitian.....	12
G. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	12
H. Penegasan Istilah	13
I. Sistematika Pembahasan	16

BAB II : KAJIAN TEORI

A. Kualitas Layanan.....	19
B. Bonus Pendapatan Bagi Hasil	28
C. Kebijakan Mengangsur	36
D. Loyalitas Anggota	42
E. Penelitian Terdahulu	50
F. Kerangka Konseptual	53
G. Hipotesis Penelitian.....	55

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	57
B. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	58
C. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	59
D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	61
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen	65
F. Analisis Data	67

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	76
B. Karakteristik Responden	98
C. Deskripsi Data Penelitian.....	105
D. Uji Validitas dan Reabilitas.....	122
E. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	132
F. Uji Asumsi Klasik	139
G. Uji Hipotesis.....	143

H. Koefisiensi Determinasi	149
----------------------------------	-----

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Anggota di BMT PETA Trenggalek.....	151
B. Pengaruh Bonus Pendapatan Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Anggota di BMT PETA Trenggalek.....	153
C. Pengaruh kebijakan mengangsur terhadap loyalitas nasabah di BMT Berkah Trenggalek dan BMT PETA Trenggalek	154
D. Pengaruh Kualitas Layanan, Bonus Pendapatan Bagi Hasil, dan Kebijakan Mengangsur Terhadap Loyalitas Anggota di BMT PETA Trenggalek.....	157

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	159
B. Saran.....	160

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN