

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
Abstrak.....	xx
Abstract	xxi

BAB 1 : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	15
G. Penegasan Masalah	16
H. Sistematika Skripsi.....	20

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan.....	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
a. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	25
b. Keandalan (<i>Reliability</i>)	25

c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	26
d. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	26
e. Empati (<i>Empathy</i>)	27
3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	27
B. Pengetahuan Anggota	29
1. Pengertian Pengetahuan Anggota	29
2. Jenis-jenis Pengetahuan Anggota.....	31
a. Pengetahuan Produk.....	31
b. Pengetahuan Pembelia	32
c. Pengetahuan Pemakaia.....	33
C. Strategi Promosi.....	35
1. Pengertian Promosi	35
2. Tujuan Promosi.....	36
3. Sarana Promosi	37
a. Periklanan (<i>Advertising</i>)	37
b. Promosi Penjualan (<i>Sales Promotion</i>	38
c. Publisitas (<i>Publicity</i>).....	40
d. Penjualan Pribadi (<i>Personal Selling</i>)	40
D. Keputusan Anggota.....	41
1. Pengertian Keputusan Anggota.....	41
2. Tahap-Tahap Keputusan	42
a. Pengenalan Masalah.....	42
b. Pencarian Informasi	43
c. Evaluasi Alternatif	44
d. Keputusan Pembelian.....	45
e. Perilaku Pasca Pembelian	46
E. Pembiayaan <i>Musyarakah</i>	46
1. Pengertian Pembiayaan.....	46
2. Analisis Pembiayaan	47
a. <i>Character</i>	47
b. <i>Capacity</i>	48

c. <i>Capital</i>	48
d. <i>Collateral</i>	48
e. <i>Condition</i>	48
f. <i>Syariah</i>	49
3. Pengertian <i>Musyarakah</i>	49
F. KSPPS.....	50
1. Pengertian KSPPS.....	50
G. BMT	51
1. Pengertian BMT	51
2. Fungsi BMT	52
3. Ciri-Ciri BMT	53
H. Kajian Penelitian Terdahulu.....	54
I. Kerangka Konseptuan.....	62
J. Hipotesis Penelitian	64

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	65
1. Pendekatan Penelitian	65
2. Jenis Penelitian.....	65
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	66
1. Populasi Penelitian.....	66
2. Sampling Penelitian	67
3. Sampling Penelitian	67
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	68
1. Sumber Data.....	68
2. Variabel Penelitian.....	69
3. Skala Pengukuran.....	70
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	71
1. Teknik Pengumpulan Data.....	71
a. Kuesioner (Angket).....	72
b. Dokumentasi	72

2. Instrumen Penelitian	73
E. Teknik Analisis Data.....	78
1. Uji Validitas Data dan Reliabilitas.....	78
a. Uji Validitas	78
b. Uji Reliabilitas	79
2. Uji Asumsi Klasik.....	79
a. Normalitas Residual.....	79
b. Uji Multikolineritas.....	80
c. Uji Heterokedastisitas	80
d. Uji Autokorelasi.....	81
3. Analisis Regresi Linier Berganda	81
4. Pengujian Hipotesis	82
a. Uji T <i>Parsial</i>	82
b. Uji F <i>Simultan</i>	83
5. Koefisien Determinasi.....	84

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	85
1. Profil KSPPS Karya Mandiri Sentosa.....	85
a. Sejarah Berdirinya.....	85
2. Profil BMT Rizwa Tulungagung	86
a. Sejarah Berdirinya.....	86
B. Deskripsi Data Responden.....	87
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	88
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	89
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	90
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Beranggota	91
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	92
1. Variabel Kualitas Pelayanan	92
2. Variabel Pengetahuan Anggota.....	93

3. Variabel Strategi Promosi	94
4. Variabel Kepuutanan Menjadi Anggota.....	95
D. Teknik Analisis Data.....	96
1. Uji Validitas	96
2. Uji Reliabilitas	98
3. Uji Asumsi Klasik.....	99
a. Uji Normalitas Residual.....	99
b. Uji Multikolineritas.....	101
c. Uji Heterokedastisitas	102
d. Uji Autokorelasi.....	103
4. Uji Regresi Linier Berganda	105
5. Uji Hipotesis	108
a. Uji T Parsial	109
b. Uji F <i>Simultan</i>	112
6. Uji Koefisien Determinasi	113

BAB V : PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap Keputusan Menjadi Anggota Produk pembiayaan <i>Musyarakah</i> KSPPS Karya Mandiri Sentosa dan BMT Rizwa Tulungagung	115
B. Pengetahuan Anggota Berpengaruh Signifikan terhadap Keputusan Menjadi Anggota Produk Pembiayaan <i>Musyarakah</i> KSPPS Karya Mandiri Sentosa dan BMT Rizwa Tulungagung	119
C. Strategi Promosi Berpengaruh Signifikan terhadap Keputusan Menjadi Anggota Produk pembiayaan <i>Musyarakah</i> KSPPS Karya Mandiri Sentosa dan BMT Rizwa Tulungagung	122
D. Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Anggota, dan Strategi Promosi terhadap Keputusan Menjadi Anggota Produk Pembiayaan <i>Musyarakah</i> KSPPS Karya Mandiri Sentosa dan BMT Rizwa Tulungagung	125

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	129
B. Saran	130

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**