

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Halaman Sampul Luar | i |
| Halaman Sampul Dalam | ii |
| Halaman Persetujuan Pembimbing | iii |
| Halaman Pengesahan Penguji | iv |
| Halaman Motto..... | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi | ix |
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Grafik | xvi |
| Daftar Gambar | xvii |
| Daftar Lampiran | xviii |
| Abstrak | xx |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 14 |
| C. Tujuan Penelitian | 15 |
| D. Kegunaan Penelitian | 16 |
| E. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian | 17 |
| F. Penegasan Istilah | 18 |
| G. Sistematika Pembahasan | 20 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 22 |
| A. Kualitas Layanan | 22 |
| 1. Pengertian Kualitas Layanan | 22 |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan | 23 |
| 3. Ciri-Ciri Pelayanan | 24 |
| 4. Kriteria Dalam Menilai Kualitas Pelayanan | 26 |
| 5. Faktor-Faktor Hambatan Dalam Pelayanan | 27 |
| 6. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Anggota | 29 |

| | |
|--|-----------|
| B. Kepercayaan Anggota | 30 |
| 1. Pengertian Kepercayaan Anggota | 30 |
| 2. Indikator Kepercayaan Anggota | 33 |
| 3. Dimensi kepercayaan | 34 |
| 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan | 35 |
| 5. Faktor-Faktor Kepercayaan Nasabah | 36 |
| 6. Hubungan Antara Kepercayaan dan Loyalitas Anggota | 37 |
| C. Citra Lembaga | 38 |
| 1. Pengertian Citra Lembaga | 38 |
| 2. Faktor-Faktor Pembentuk Citra Lembaga | 39 |
| 3. Pentingnya citra lembaga | 40 |
| 4. Dimensi Citra Lembaga | 41 |
| 5. Hubungan Antara Citra Lembaga Dengan Loyalitas Anggota | 42 |
| D. Loyalitas Konsumen | 42 |
| 1. Pengertian Loyalitas Konsumen | 42 |
| 2. Karakteristik Loyalitas Konsumen | 44 |
| 3. Tahap-Tahap Loyalitas | 45 |
| 4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas | 47 |
| 5. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Loyalitas Anggota | 48 |
| E. Baitul Mal wa Tamwil (BMT) | 49 |
| F. Kajian Penelitian Terdahulu | 55 |
| G. Kerangka Konseptual | 62 |
| H. Hipotesis Penelitian | 64 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 66 |
| A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian | 66 |
| 1. Pendekatan Penelitian | 66 |
| 2. Jenis Penelitian | 67 |
| B. Populasi, Sampel, Dan Sampling Penelitian | 68 |
| 1. Populasi Penelitian | 68 |
| 2. Sampling Penelitian | 68 |
| 3. Sampel Penelitian | 70 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| C. | Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran | 71 |
| 1. | Sumber Data | 71 |
| 2. | Variabel Penelitian | 73 |
| 3. | Skala Pengukuran | 74 |
| D. | Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian | 75 |
| 1. | Teknik Pengumpulan Data Penelitian | 75 |
| 2. | Instrumen Penelitian | 78 |
| E. | Teknik Analisis Data | 82 |
| 1. | Uji Validitas dan Realibilitas | 82 |
| 2. | Uji Asumsi Klasik | 84 |
| 3. | Uji Regresi Linear Berganda | 87 |
| 4. | Uji Hipotesis | 88 |
| 5. | Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 89 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN | 91 |
| A. | Deskripsi Objek Penelitian | 91 |
| 1. | KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu | 91 |
| 2. | KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung | 94 |
| B. | Deskripsi Karakteristik Responden | 98 |
| 1. | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 98 |
| 2. | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | 100 |
| 3. | Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 103 |
| 4. | Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan | 104 |
| C. | Deskripsi Variabel | 107 |
| D. | Analisis Data | 125 |
| 1. | Uji Validitas dan Realibilitas | 125 |
| 2. | Uji Asumsi Klasik | 130 |
| 3. | Analisis regresi Linier Berganda | 138 |
| 4. | Uji Hipotesis | 142 |

| | |
|---|------------|
| BAB V PEMBAHASAN | 154 |
| A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan pada KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung | 91 |
| B. Pengaruh Kepercayaan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan pada KSPPS KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 95 |
| C. Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan pada KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung | 97 |
| D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan pada KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu dan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung | 101 |
| BAB VI PENUTUP..... | 104 |
| A. Kesimpulan | 104 |
| B. Saran | 105 |
| DAFTAR PUSTAKA | 108 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Jumlah Pengelola KSPPS Bina Assalam Mandiri Kediri..... | 3 |
| Tabel 1.2 Jumlah Pengelola KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 4 |
| Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Anggota yang Menabung dan Jumlah Tabungan KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu | 9 |
| Tabel 1.4 Perkembangan Jumlah Anggota yang Menabung dan Jumlah Tabungan KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 10 |
| Tabel 3.1 Skala Penilaian..... | 75 |
| Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian..... | 79 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di KSPPS KSPPS Bina Assalam Mandiri..... | 99 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 100 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 101 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 102 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di KSPPS Bina Assalam mandiri Puncu..... | 103 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 104 |
| Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Penghasilan di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 105 |
| Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Penghasilan di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 106 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.9 Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 108 |
| Tabel 4.10 Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 110 |
| Tabel 4.11 Data Deskripsi Variabel Kepercayaan Anggota (X2) di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu | 112 |
| Tabel 4.12 Data Deskripsi Variabel Kepercayaan (X2) di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 115 |
| Tabel 4.13 Data Deskripsi Variabel Citra Lembaga (X3) di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 117 |
| Tabel 4.14 Data Deskripsi Variabel Citra Lembaga (X3) di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 119 |
| Tabel 4.15 Data Deskripsi Variabel Loyalitas Anggota di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu | 121 |
| Tabel 4.16 Data Deskripsi Variabel Loyalitas Anggota (Y) di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung | 123 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Instrumen KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 127 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Instrumen di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 128 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 129 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 130 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas One- Sample Kolmogorov- Smirnov di KSPPS Bina Assalam Mandiri..... | 132 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas One- Sample Kolmogorov- Smirnov di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 133 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinieritas di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 135 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinieritas di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 136 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu | 140 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 142 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji t KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 144 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji t KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 147 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji F KSPPS BMT Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 151 |
| Tabel 4.30 Hasil Uji F KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 152 |
| Tabel 4.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 154 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji Koefisien Determinasi KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 154 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|---|---|
| Grafik 1.1 Peningkatan Jumlah Anggota Produk Tabungan pada KSPPS Bina Assalam Mandiri..... | 6 |
| Grafik 1.2 Peningkatan Jumlah Anggota Produk Tabungan pada KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 7 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Skema Kerangka Konseptual..... | 62 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas di KSPPS Bina Assalam Mandiri Puncu..... | 138 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas di KSPPS Rizky Amanah Jaya Kepung..... | 138 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Perkembangan Jumlah Anggota (2019-2021)

Lampiran 2 : Hasil Uji Analisis Data

Lampiran 3 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 4 : Bukti Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 : Kartu Kendali Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup