

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	xiii
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xix
<i>Abstract</i>	xx

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah.....	13
D. Tujuan Penelitian	14
E. Kegunaan Penelitian.....	15
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	16
G. Penegasan Istilah.....	18
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	20

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan.....	23
B. Kualitas Produk.....	28
C. Promosi.....	31
D. Kepuasan Anggota.....	35
E. Pembiayaan Ijarah Multijasa	40
F. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS)	48
G. Baitul Maal Wat Tanwil (BMT)	49
H. Kajian Penelitian Terdahulu	52

I. Kerangka Konseptual	58
------------------------------	----

J. Hipotesis Penelitian.....	59
------------------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	62
B. Populasi, Sampling dan Sample Penelitian	63
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	67
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	69
E. Teknik Analisis Data.....	76

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	84
1. KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo	84
2. BMT UGT Sidogiri Larangan	89
B. Analisis Deskriptif	96
1. Deskriptif Karakteristik Responden	96
2. Deskriptif Variabel Penelitian	101
C. Analisis Data Penelitian	110
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	110
2. Uji Asumsi Klasik	115
3. Uji Regresi Linier Berganda	122
4. Uji Hipotesis.....	127
5. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	136

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Ijarah Multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo dan BMT UGT Sidogiri Larangan	139
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Ijarah Multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo dan BMT UGT Sidogiri Larangan	141
C. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Ijarah Multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo dan BMT UGT Sidogiri Larangan	143
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Ijarah Multijasa di KSPPS BMT Harapan Ummat Sidoarjo dan BMT UGT Sidogiri Larangan	145

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	147
B. Saran.....	148

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN