

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penulisan	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Manajemen Pemasaran BMT	15
B. Teori Pelayanan	15
C. Pelayanan dalam Pandangan Islam	22
D. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
E. Baitul Mall Wat Tamwil (BMT)	29
F. Kepuasan Anggota.....	34

G. Penelitian Terdahulu	38
H. Kerangka Konseptual	43
I. Mapping Variabel, Dimensi Teori dan Indikator Kualitas Pelayanan	44
J. Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
D. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran Penelitian.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	53
F. Teknik Analisis Data	56
G. Operasional Indikator Variabel	58
BAB IV HASIL PENELITIAN	61
A. Profil Lembaga	61
1. Baitul Maal wa Tamwil Pahlawan Tulungagung.....	61
2. Baitul Maal wa Tamwil Istiqomah Tulungagung	69
B. Karakteristik Responden	82
1. Jenis Kelamin Responden	83
2. Usia Responden.....	84
3. Lama Menjadi Anggota.....	85
C. Analisis Data	86
1. <i>Descriptive Statistics</i> Variabel	86
2. <i>Group Statistics</i> Variabel	88
3. <i>Frequencies Statistics</i> Variabel.....	94
4. Uji Validitas	114
5. Uji Reliabilitas.....	120
6. Uji Beda T	121
BAB V PEMBAHASAN	135
A. Perbandingan Tingkat Kualitas pelayanan <i>Tangible</i> (X1) yang diberikan oleh pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.....	136

B. Perbandingan Tingkat Kualitas pelayanan <i>Reliability</i> (X2) yang diberikan oleh pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.....	138
C. Perbandingan Tingkat Kualitas pelayanan <i>Responsiveness</i> (X3) yang diberikan oleh pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.....	140
D. Perbandingan Tingkat Kualitas pelayanan <i>Assurance</i> (X4) yang diberikan oleh pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.....	142
E. Perbandingan Tingkat Kualitas pelayanan <i>Emphaty</i> (X5) yang diberikan oleh pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.....	144
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	147
A. Kesimpulan.....	147
B. Saran.....	148

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2020-2021	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 2.2 Mapping Variabel, Dimensi Teori dan Indikator Kualitas Pelayanan	44
Tabel 3.1 Jumlah Anggota BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung Tahun 2020-2021	48
Tabel 3.2 Alternatif Nilai Jawaban Angket	53
Tabel 4.1 Susunan Pengawas BMT Pahlawan Tulungagung	64
Tabel 4.2 Susunan Pengurus BMT Pahlawan Tulungagung	64
Tabel 4.3 Susunan Pengawas BMT Istiqomah Tulungagung	80
Tabel 4.4 Susunan Pengurus BMT Istiqomah Tulungagung	80
Tabel 4.5 Descriptive Statistics Karakteristik BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung	82
Tabel 4.6 Jenis Kelamin Responden BMT Pahlawan Tulungagung	73
Tabel 4.7 Jenis Kelamin Responden BMT Istiqomah Tulungagung	84
Tabel 4.8 Usia Responden BMT Pahlawan Tulungagung	84
Tabel 4.9 Usia Responden BMT Istiqomah Tulungagung	85
Tabel 4.10 Lama Menjadi Anggota BMT Pahlawan Tulungagung	85
Tabel 4.11 Lama Menjadi Anggota BMT Istiqomah Tulungagung	86
Tabel 4.12 Descriptive Statistics Variabel BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung	86
Tabel 4.13 Hasil <i>Group Statistics Tangible</i> (X1)	88
Tabel 4.14 Hasil <i>Group Statistics Reliability</i> (X2)	89
Tabel 4.15 Hasil <i>Group Statistics Responsiveness</i> (X3)	90
Tabel 4.16 Hasil <i>Group Statistics Assurance</i> (X4)	91
Tabel 4.17 Hasil <i>Group Statistics Emphaty</i> (X5)	93
Tabel 4.18 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	

BMT Pahlawan Tulungagung (X1.1)	94
Tabel 4.19 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X1.2)	95
Tabel 4.20 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X1.3)	95
Tabel 4.21 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X2.1).....	96
Tabel 4.22 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X2.2).....	97
Tabel 4.23 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X2.3)	97
Tabel 4.24 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X3.1)	98
Tabel 4.25 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X3.2)	99
Tabel 4.26 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X3.3)	99
Tabel 4.27 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X4.1)	100
Tabel 4.28 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X4.2)	101
Tabel 4.29 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X4.3)	101
Tabel 4.30 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X5.1)	102
Tabel 4.31 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X5.2)	103
Tabel 4.32 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Pahlawan Tulungagung (X5.3)	103
Tabel 4.33 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X1.1)	104

Tabel 4.34 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X1.2)	105
Tabel 4.35 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X1.3)	105
Tabel 4.36 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X2.1)	106
Tabel 4.37 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X2.2)	107
Tabel 4.38 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X2.3)	104
Tabel 4.39 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X3.1)	108
Tabel 4.40 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X3.2)	109
Tabel 4.41 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X3.3)	109
Tabel 4.42 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X4.1)	110
Tabel 4.43 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X4.2)	111
Tabel 4.44 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X4.3)	111
Tabel 4.45 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X5.1)	112
Tabel 4.46 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X5.2)	113
Tabel 4.47 Hasil Kuesioner Pernyataan dan Descriptif Statistik	
BMT Istiqomah Tulungagung (X5.3)	113
Tabel 4.48 Hasil uji Validitas Instrumen <i>Tangible</i> (X1) BMT Pahlawan Tulungagung	114
Tabel 4.49 Hasil uji Validitas Instrumen <i>Reliability</i> (X2) BMT Pahlawan	

Tulungagung	115
Tabel 4.50 Hasil uji Validitas Instrumen <i>Responsiveness</i> (X3) BMT Pahlawan	
Tulungagung	115
Tabel 4.51 Hasil uji Validitas Instrumen <i>Assurance</i> (X4) BMT Pahlawan	
Tulungagung	116
Tabel 4.52 Hasil uji Validitas Instrumen <i>Empathy</i> (X5) BMT Pahlawan	
Tulungagung	116
Tabel 4.53 Hasil uji Validitas Instrumen <i>Tangible</i> (X1) BMT Istiqomah	
Tulungagung	117
Tabel 4.54 Hasil uji Validitas Instrumen <i>Reliability</i> (X2) BMT Istiqomah	
Tulungagung	118
Tabel 4.55 Hasil uji Validitas Instrumen <i>Responsiveness</i> (X3) BMT	
Istiqomah Tulungagung	118
Tabel 4.56 Hasil uji Validitas Instrumen <i>Assurance</i> (X4) BMT Istiqomah	
Tulungagung	119
Tabel 4.57 Hasil uji Validitas Instrumen <i>Empathy</i> (X5) BMT Istiqomah	
Tulungagung	120
Tabel 4.58 Hasil uji Reliabilitas BMT Pahlawan Tulungagung	120
Tabel 4.59 Hasil uji Reliabilitas BMT Istiqomah Tulungagung	121
Tabel 4.60 Hasil Uji F <i>Tangible</i> (X1)	122
Tabel 4.61 Hasil Uji T <i>Tangible</i> (X1)	123
Tabel 4.62 Hasil Uji F <i>Reliability</i> (X2)	124
Tabel 4.63 Hasil Uji T <i>Reliability</i> (X2)	126
Tabel 4.64 Hasil Uji F <i>Responsiveness</i> (X3)	127
Tabel 4.65 Hasil Uji T <i>Responsiveness</i> (X3)	128
Tabel 4.66 Hasil Uji F <i>Assurance</i> (X4)	129
Tabel 4.67 Hasil Uji T <i>Assurance</i> (X4)	131
Tabel 4.68 Hasil Uji F <i>Emphaty</i> (X5)	132
Tabel 4.69 Hasil Uji T <i>Emphaty</i> (X5)	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Pahlawan Tulungagung	65
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BMT Istiqomah Tulungagung	81
Gambar 5.1 Kerangka Konseptual Penelitian	135

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner atau Angket Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Kuisisioner atau Angket Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS
- Lampiran 4 : Foto Dokumentasi
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Kendali Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup