

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halamn 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 .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstrak Indonesia .....	xvii
Abstrak Inggris .....	xix

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	12
F. Penegasan Istilah .....	13
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	14

## **BAB II :LANDASAN TEORI**

A. Kinerja Karyawan .....	16
1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	16
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	18
3. Penilaian Kinerja .....	19
4. Aspek-aspek Penilaian .....	22
5. Instrumen Pengukuran Kinerja .....	23
B. Kualitas Produk .....	24
1. Pengertian Produk .....	24
2. Indikator Kualitas Produk .....	25
3. Macam-macam Produk Perbankan Syariah .....	26
C. Loyalitas Nasabah .....	31
1. Pengertian Loyalitas .....	31
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	33
3. Faktor-faktor Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	33
D. Kajian Penelitian Terdahulu .....	34
E. Kerangka Berfikir Penelitian .....	39
F. Hipotesis Penelitian .....	40

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	42
B. Populasi, Sampling, Sampel .....	42
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	44

D. Teknik Pengumpulan data dan Instrumen Penelitian .....	46
E. Analisis Data .....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reliabilitas .....	50
3. Uji Normalitas .....	50
4. Uji Asumsi Klasik .....	51
5. Uji Regresi .....	52
6. Uji Hipotesis .....	53

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	56
1. Sejarah Singkat BMT Istiqomah .....	56
2. Visi dan Misi BMT Istiqomah .....	60
3. Struktur Kepengurusan BMT Istiqomah .....	61
4. Produk-produk BMT Istiqomah .....	63
B. Gambaran Umum Responden .....	72
1. Jenis Kelamin Responden .....	73
2. Umur Responden .....	73
3. Tingkat Pendidikan Responden .....	74
4. Jenis Pekerjaan Responden .....	75
5. Pendapatan Responden setiap bulan .....	75
6. Kunjungan Responden ke BMT Istiqomah .....	76
C. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden .....	77

1. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan .....	78
2. Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	80
3. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah .....	82
D. Analisis Data .....	83
1. Uji Validitas .....	83
2. Uji Reliabilitas .....	85
3. Uji Normalitas .....	86
4. Uji Asumsi Klasik .....	88
5. Uji Regresi Linier Berganda .....	90
6. Uji Hipotesis .....	91

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah	97
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah .....	99
C. Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah .....	100

## **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	103

## **DAFTAR RUJUKAN**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

