

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL BELAKANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah .....	13
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Kegunaan Penelitian .....	14
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	15
G. Penegasan Istilah .....	16
H. Sistematika Skripsi .....	19

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Deskripsi Teori .....	21
1. Loyalitas Anggota.....	21
2. Lokasi.....	24
3. Sistem Pelayanan .....	29
4. Kepuasan Anggota.....	38
5. BMT ( <i>Baitul Mal wa Tanwil</i> ).....	42
6. Hubungan Lokasi, Sistem Pelayanan, Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota.....	47
B. Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	48
C. Kerangka Berfikir Penelitian .....	50
D. Hipotesis .....	55

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian.....	57
1. Rancangan Penelitian.....	57
2. Jenis Penelitian .....	57
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	58
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	59
1. Sumber Data .....	59
2. Variabel Penelitian.....	61
3. Skala Pengukuran .....	61
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen .....	62
1. Teknik Pengumpulan Data.....	62

2. Instrumen Penelitian .....	64
E. Analisis Data .....	68

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

A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	75
1. Sejarah Singkat BMT Pahlawan .....	75
2. Visi Misi BMT Pahlawan .....	78
3. Dasar Operasional BMT Pahlawan Tulungagung .....	79
4. Letak Geografis BMT Pahlawan .....	80
5. Bidang Kepengurusan BMT Pahlawan.....	80
6. Jenis Pembiayaan BMT Pahlawan.....	82
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	83
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	84
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	85
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	86
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	87
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota.....	87
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pengajuan Pembiayaan.....	88
C. Deskripsi Variabel .....	89
1. Lokasi (X1) .....	89
2. Sistem Pelayanan (X2).....	90
3. Kepuasan Anggota (X3) .....	90

4. Loyalitas Anggota (Y) .....	91
D. Hasil Analisis.....	91
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	91
2. Uji Normalitas Data .....	94
3. Uji Asumsi Klasik.....	96
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	97
5. Uji Hipotesis .....	99
6. Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	105
 <b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Anggota .....	106
B. Pengaruh Sistem Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota .....	108
C. Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas .....	110
D. Pengaruh Lokasi, Sistem Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota ..	113
 <b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran .....	118
 <b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	 121
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	124