

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan penelitian.....	8
E. Hipotesis Penelitian.....	8
F. Kegunaan Penelitian.....	9
G. Penegasan Istilah .....	10
H. Sistematika Skripsi.....	12

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Teori Pemasaran.....	14
B. Kualitas Layanan.....	15
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	15
2. Pengertian Layanan.....	17
C. Fasilitas Produk.....	22
D. Kepuasan Nasabah .....	24
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
F. Kerangka Konseptual .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Rancangan Penelitian .....	34
1. Pendekatan Penelitian.....	34
2. Jenis Penelitian.....	35
B. Variabel Penelitian .....	35
C. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian.....	36
1. Populasi .....	36
2. Sampel .....	36
3. Sampling Penelitian.....	37
D. Kisi-kisi Instrumen.....	38
E. Sumber Data , dan Skala Pengukuran .....	40
1. Sumber Data .....	40
2. Skala Pengukuran .....	40

F. Teknik Pengumpulan Data .....	41
G. Analisis Data .....	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas.....	43
3. Uji Asumsi Klasik .....	44
a. Uji Normalitas .....	44
b. Uji Multikolinearitas.....	44
c. Uji Heteroskedastisitas .....	44
d. Uji Auto Kolerasi .....	45
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
5. Uji Hipotesis .....	46
a. Uji T-hitung .....	47
b. Uji F-hitung .....	48
6. Analisis Koefisien Determinasi .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. BMT Dinar Amanu .....	50
1. Sejarah BMT Dinar Amanu .....	50
2. Susunan Kelembagaan BMT Dinar Amanu.....	51
3. Diskripsi Data.....	51
4. Deskripsi Variabel.....	55
5. Analisis Data .....	57
1. Uji Validitas.....	57
2. Uji Reliabilitas .....	60

3. Uji Asumsi Klasik .....	61
a. Uji Normalitas .....	61
b. Uji Multikolinieritas .....	62
c. Uji Heteroskedastisitas .....	64
d. Uji Auto Kolerasi .....	65
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
5. Uji Hipotesis .....	67
c. Uji T-hitung .....	67
d. Uji F-hitung .....	69
6. Koefisien Determinan.....	70
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
A. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	73
B. Fasilitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah .....	75
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN-LAPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	