

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Pernyataan Keaslian.....	v
Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xviii
Abstract	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian	9
1. Kegunaan Secara Teoretis	9
2. Kegunaan Secara Praktis	9
F. Penegasan Istilah	10

G. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Deskripsi Teori	14
1. Pemasaran	14
2. Kualitas Pelayanan	16
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
4. <i>Account Officer</i>	20
5. Etika.....	21
6. Etika Karyawan	22
7. Konsep Loyalitas	32
8. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	34
9. Model Integrasi Loyalitas Nasabah	35
B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Penelitian.....	43
D. Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Populasi, Sampel dan Sampling	46
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya.....	48
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	50
E. Teknik Analisis Data	51
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
a. Uji Validitas.....	51
b. Uji Reliabilitas	52
2. Uji Asumsi Klasik	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Multikolinieritas	53
c. Uji Heteroskedastisitas	54
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	55
a. Uji T.....	55

b. Uji F.....	56
c. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	58
A. Deskripsi Data	58
1. Gambar Objek penelitian.....	58
a. Profil Lembaga	58
b. Letak Geografis	58
c. Struktur Organisasi	59
d. Visi Misi BMT Dinar Amanu.....	60
e. Produk-Produk BMT	60
2. Profil Responden	64
3. Deskripsi responden	64
B. Pengujian Hipotesis	72
1. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	72
a. Uji Validitas.....	72
b. Uji Reabilitas	74
2. Uji Asumsi Klasik	76
a. Uji Normalitas	76
b. Uji Multikolinieritas	78
c. Uji Heteroskedastisitas	79
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	80
4. Uji Hipotesis	82
a. Uji T.....	82
b. Uji F.....	84
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	85
BAB V PEMBAHASAN.....	87
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota.....	87
B. Pengaruh Etika Account Officer Terhadap Loyalitas Anggota.....	88
BAB VI PENUTUP	91

A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal.
1.1 Data BMT Dinar Amanu 2012-2015.....	6
3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	50
4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia	65
4.3 Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.4 Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	68
4.5 Data Deskripsi Variabel Etika <i>Account Officer</i> (X2)	70
4.6 Data Deskripsi Variabel Loyalitas Anggota (Y)	71
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	72
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Etika <i>Account Officer</i> (X2)	72
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)	73
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	74
4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Etika <i>Account Officer</i> (X2)	74
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Anggota (Y).....	75
4.13 Hasil Uji Normalitas	76
4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	78
4.16 Hasil Uji Linear Berganda.....	80
4.17 Hasil Uji T	82
4.18 Hasil Uji F	83
4.19 Hasil Uji R ²	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal.
2.1 Kerangka Berfikir Penelitian	43
4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian	96
Lampiran 2	Data Mentah Hasil Kuisisioner	99
Lampiran 3	Uji Validitas.....	100
Lampiran 4	Uji Reliabilitas.....	101
Lampiran 5	Uji Normalitas	101
Lampiran 6	Uji Asumsi Klasik	102
Lampiran 7	Uji Regresi Linier Berganda.....	103
Lampiran 8	Uji Hipotesa.....	103
Lampiran 9	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	104
Lampiran 10	Surat Permohonan Izin Penelitian	105
Lampiran 11	Surat Keterangan Penelitian	106
Lampiran 12	Kendali Bimbingan Skripsi	107
Lampiran 13	Dokumentasi.....	115
Lampiran 14	Daftar Riwayat Hidup.....	116