

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Depan</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Sampul Dalam</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pernyataan Keaslian Tulisan</b> .....	<b>v</b>
<b>Motto</b> .....	<b>vi</b>
<b>Halaman Persembahan</b> .....	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xvi</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>xvii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1...Latar Belakang .....	1
2...Identifikasi Masalah .....	8
3...Rumusan Masalah .....	9
4...Tujuan Penelitian .....	10
5...Kegunaan Penelitian .....	10
6...Ruang lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	11
7...Penegasan Istilah .....	12
8...Sistematika Skripsi .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>17</b>
1...Kepuasan Anggota .....	18
a....Pengertian Kepuasan Anggota .....	18
b....Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	21
c....Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	23
2. Kualitas Pelayanan .....	24

a....Pengertian Kualitas Jasa .....	24
b....Dimensi Kualitas Pelayanan .....	29
c....Pelayanan dan Etika Bank .....	30
3. Tingkat Margin (Keuntungan) .....	31
a. Pengertian Margin .....	31
b. Penetapan Margin .....	33
c. Metode Perhitungan Angsuran Margin .....	37
4. Pembiayaan Murabahah .....	39
a. Pengertian Pembiayaan .....	39
b. Pengertian Murabahah .....	41
c. Syarat dan Rukun Murabahah .....	43
5. Koperasi Syariah .....	46
6. Kajian Penelitian Terdahulu .....	48
7. Kerangka Konseptual .....	51
8. Hipotesis Penelitian.....	52
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	54
a. Pendekatan Penelitian .....	54
b. Jenis Penelitian .....	54
2. Populasi, Sampling dan Sampel .....	55
3. Sumber Data, Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran .....	56
a. Sumber Data .....	57
b. Variabel Penelitian .....	57
c. Skala Pengukuran .....	58
4. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	59
a. Teknik Pengumpulan Data .....	59
b. Instrumen Penelitian .....	60
5. Teknik Analisis Data .....	62
a. Uji Validitas .....	62
b. Uji Reliabilitas .....	63
c. Uji Asumsi Klasik .....	65

d. Regresi Linier Berganda .....	67
e. Uji Hipotesis .....	68
f. Koefisien Determinasi .....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>72</b>
1. Profil Lembaga .....	72
a. Sejarah KSPPS Tunas Artha Mandiri .....	72
b. Susunan Pengurus .....	73
c. Motto, Visi dan Misi .....	74
d. Pembiayaan Murabahah UMKM .....	75
e. Mekanisme dan Realisasi Pembiayaan Murabahah UMKM....	78
2. Karakteristik Responden .....	81
3. Analisis Data .....	86
a. Uji Validitas .....	86
b. Uji Reliabilitas .....	89
c. Uji Asumsi Klasik .....	91
1).. Uji Normalitas .....	91
2).. Uji Heteroskedasitas .....	92
3).. Uji Multikolinieritas .....	93
d. Regresi Linier Berganda .....	93
e. Uji Hipotesis.....	95
1).. Uji t .....	95
2).. Uji F .....	98
f. Koefisien Determinasi .....	99
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>101</b>
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah UMKM Di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk .....	101
2. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk .....	103
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Margin Terhadap	

Kepuasan Anggota pada Pembiayaan Murabahah UMKM di KSPPS Tunas Artha Mandiri Nganjuk .....	10
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
1. Kesimpulan .....	107
2. Saran .....	108
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	