

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	15
G. Penegasan Istilah	15
H. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	23
A. Landasan Teori.....	23
1. Hakikat Loyalitas Pelanggan	23
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	28
3. Hakikat Kualitas Pelayanan	29
4. Hakikat Kualitas Produk.....	34
5. Hakikat Tingkat Margin.....	38
6. Hakikat Kepuasan Konsumen.....	43

B. Penelitian Terdahulu	45
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota	45
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota	51
3. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Loyalitas Anggota	56
4. Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota.....	61
C. Kerangka Konseptual	65
D. Hipotesis Penelitian	68
BAB III METODE PENELITIAN.....	70
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	70
1. Pendekatan Penelitian	70
2. Jenis Penelitian	73
B. Variabel Penelitian.....	73
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	74
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	74
3. Variabel Intervening.....	74
C. Populasi dan Sampel/Sampling	75
D. Instrumen Penelitian	77
E. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	84
F. Teknik pengolahan data	85
1. Uji Measurment Model (<i>Outer Model</i>).....	87
2. Uji Struktural Model (Inner Model)	90
3. Pengujian Hipotesis	90
BAB IV HASIL PENELITIAN	90
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	90
1. BMT Harapan Ummat Tulungagung	93
2. BMT Istiqomah Tulungagung.....	100
3. BMT Muamalah Tulungagung.....	110
4. BMT Pahlawan Tulungagung	114
B. Analisis Data.....	121
1. Uji Measurment Model (<i>Outer Model</i>)	122
2. Uji Struktural Model (Inner Model)	131
BAB V PEMBAHASAN	138

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT di Tulungagung	141
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota BMT di Tulungagung	144
C. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Loyalitas Anggota BMT di Tulungagung	147
D. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Anggota BMT di Tulungagung	149
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT di Tulungagung dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening.....	151
F. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota BMT di Tulungagung dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening.....	153
G. Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Loyalitas AnggotaBMT di Tulungagung dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening.....	154
BAB VI PENUTUP.....	154
A. Kesimpulan.....	157
B. Implikasi	158
C. Saran	158
DAFTAR RUJUKAN	159
LAMPIRAN	163

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Indikator	76
Tabel 2 Tabel Inner Model.....	88
Tabel 3 Uji <i>Convergent Validity</i>	121
Tabel 4 Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	124
Tabel 5 Uji <i>Discriminant Validity</i>	125
Tabel 6 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	127
Tabel 7 Uji Q^2 (<i>Predictive Relevance</i>).....	128
Tabel 8 Uji <i>R-Square</i> (R^2).....	130
Tabel 9 Uji <i>Bootstrapping</i> Efek Langsung (<i>Direct Effect</i>)	132
Tabel 10 Uji <i>Bootstrapping</i> Efek Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	134
Tabel 11 Uji <i>Effect size</i> (f^2).....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi BMT Harum	94
Gambar 2 Struktur Organisasi BMT Istiqomah.....	104
Gambar 3 Struktur Organisasi BMT MuamalahTulungagung.....	110
Gambar 4 Struktur Organisasi BMT Pahlawan Tulungagung	115
Gambar 5 Hasil PLS <i>Alogarithm</i>	120
Gambar 6 Hasil <i>Bootstrapping</i>	131

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	163
Lampiran 2 Dokumentasi	167
Lampiran 3 Form Kendali Bimbingan Tesis.....	168