

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halamn Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstrak .....	xvii
Abstrac .....	xviii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	7
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	8

G. Penegasan Istilah .....	8
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	10

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Kualitas Pelayanan .....	12
1. Pengertian Kualitas .....	12
2. Pelayanan Dalam Islam .....	14
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	15
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
B. Kepercayaan.....	20
1. Pengertian Kepercayaan .....	20
2. Jenis Kepercayaan .....	21
3. Elemen dan Manfaat Kepercayaan .....	22
4. Dimensi Kunci Kepercayaan .....	22
C. Loyalitas Nasabah.....	23
1. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	23
2. Karakteristik Loyalitas Nasabah .....	25
3. Faktor-Faktor Loyalitas Nasabah .....	26
D. BMT (Baitul Maal wa Tamwil).....	26
1. Pengertian BMT (Baitul Maal wa Tamwil).....	27
2. Visi dan Misi BMT .....	28
3. Fungsi BMT .....	29
4. Tujuan Pendirian BMT .....	30
5. Prinsip Utama BMT.....	30

E. Kajian Penelitian Terdahulu .....	31
F. Kerangka Konseptual.....	34
G. Model Pemikiran Penelitian.....	34
H. Hipotesis Penelitian .....	37

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	38
B. Populasi, Sampling, Sampel Penelitian .....	38
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	39
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	42
E. Analisis Data.....	45

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

A. Profil Lembaga .....	53
B. Profil Responden.....	63
C. Karakteristik Responden .....	63
D. Deskripsi Variabel .....	69
E. Deskripsi Jawaban Nasabah tentang Kualitas Pelayanan .....	69
F. Deskripsi Jawaban Nasabah tentang Kepercayaan.....	75
G. Deskripsi Jawaban Nasabah tentang Loyalitas Nasabah .....	80
H. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	87
1. Uji Validitas.....	88
2. Uji Reliabilitas.....	91
3. Uji Normalitas .....	93

4. Uji Asumsi Klasik .....	94
a. Uji Multikolinearitas.....	94
b. Uji Heterokedastisitas .....	95
5. Uji Regresi Linear Berganda .....	96
6. Uji Hipotesis.....	97
7. Uji Koefisien Determinasi.....	101

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	101
B. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	102
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	103

## **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	103
B. Saran .....	104

## **DAFTAR RUJUKAN**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**