

DAFTAR ISI

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

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Identifikasi Permasalahan.....	11
E. Kegunaan Penelitian	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah	13
G. Penegasan Istilah	14

H. Sistematika Penulisan	15
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas	18
B. Kualitas Pelayanan.....	22
C. Pengetahuan Produk	30
D. Baitul Mal Wa Tamwil	36
E. Penelitian Terdahulu.....	45
F. Kerangka Konseptual.....	52
G. Hipotesis Penelitian	53
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	54
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	55
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	58
D. Teknik Pengumpulan Data	60
E. Teknik Analisis Data	63
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Profil Lembaga	74
B. Deskripsi Karakteristik Responden	87
C. Deskripsi Variabel Penelitian	93
D. Analisis Data.....	113
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota di BMT Muamalah Tulungagung dan BMT	

Istiqomah Tulungagung	146
B. Pengaruh Pengetahuan Produk Terhadap Loyalitas	
Anggota di BMT Muamalah Tulungagung dan BMT	
Istiqomah Tulungagung	150
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan	
Produk Secara Bersama-Sama Terhadap Loyalitas	
Anggota di BMT Muamalah Tulungagung dan BMT	
Istiqomah Tulungagung	153
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	156
B. Saran	157
DAFTAR PUSTAKA.....	159
LAMPIRAN-LAMPIRAN	164