

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	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
Abstract	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11

G. Penegasan Istilah	11
H. Sistematika Skripsi	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Kerangka Teori	15
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2. Etika Kerja.....	17
3. Skill	20
4. Kedisiplinan	22
5. Kepuasan Nasabah	30
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Konseptual	33
D. Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	37
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	39
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	41
E. Metode Analisis Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reabilitas.....	44
3. Uji Normalitas Data	45
4. Uji Asumsi Klasik	46

5. Uji Regresi Linier Berganda	47
6. Uji Hipotesis	48
7. Uji Koefisien Determinasi.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
A. Paparan Data	50
1. Profil BMT UGT Sidogiri	50
B. Deskripsi Responden	63
C. Deskripsi Variabel	66
D. Analisis Data	77
1. Uji Validitas	77
2. Uji Reabilitas.....	79
3. Uji Normalitas Data	82
4. Uji Asumsi Klasik	85
5. Uji Regresi linier Berganda.....	88
6. Uji Hipotesis	90
7. Uji Koefisien Determinasi.....	93
BAB V PEMBAHASAN	94
A. Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah	94
B. Pengaruh Skill Terhadap Kepuasan Nasabah	95
C. Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Nasabah	96
D. Pengaruh Etika Kerja, Skill, dan Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Nasabah	97

BAB VI PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	