

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 Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Abstrak.....	xviii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penegasan Istilah.....	8
F. Sistematika Skripsi.....	11

BAB II : LANDASAN TEORI

A. KUALITAS PRODUK.....	13
1. Pengertian Kualitas.....	13
2. Pengertian Produk.....	15
3. Pengertian Kualitas Produk.....	16
4. Pentingnya Kualitas Produk.....	17
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	17

6. Dimensi Kualitas Produk.....	18
7. Langkah-Langkah Pengembangan Produk.....	19
8. Kualitas Produk Dalam Prespektif Islam.....	23
B. PELAYANAN.....	23
1. Pengertian Pelayanan.....	23
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
3. Ciri-Ciri Pelayanan.....	25
4. Bentuk Pelayanan.....	27
5. Pelayanan dalam Prespektif Islam.....	31
C. KINERJA KARYAWAN.....	32
1. Pengertian Kinerja.....	32
2. FaktorYang Mempengaruhi Kinerja.....	32
3. Penilaian Kinerja.....	35
4. Elemen-Element Sistem Penilaian Kinerja.....	36
D. LOYALITAS NASABAH TABUNGAN.....	40
1. Pengertian Loyalitas.....	40
2. Pengertian Nasabah Tabungan.....	41
3. Karakteristik Loyalitas Nasabah Tabungan.....	42
4. Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	42
5. Tahap-Tahap Loyalitas.....	44
6. Prinsip-Prinsip Loyalitas.....	47
7. Mempertahankan Loyalitas.....	48
8. Mengukur Loyalitas.....	54
E. BMT (BAITUL MAAL WAT TAMWIL).....	55
1. Pengertian BMT.....	55
2. Visi BMT.....	56
3. Misi BMT.....	56
4. Tujuan BMT.....	57
5. Asas dan Landasan BMT.....	57
6. Prinsip Utama BMT.....	58
7. Ciri Utama BMT.....	60

8. Ciri Khusus BMT.....	60
F. KAJIAN PENELITI TERDAHULU.....	63
G. KERANGKA BERFIKIR.....	68
H. HIPOTESIS PENELITIAN.....	72

BAB III : HASIL PENELITIAN

A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN.....	73
1. Pendekatan Penelitian.....	73
2. Jenis Penelitian.....	74
B. POPULASI, TEKNIK SAMPLING DAN SAMPEL PENELITIAN.....	74
1. Populasi Penelitian.....	74
2. Teknik Sampling Penelitian.....	75
3. Sampel Penelitian.....	76
C. SUMBER DATA, VARIABEL DAN SKALA PENGUKURAN.....	78
1. Sumber Data Penelitian.....	78
2. Variabel Penelitian.....	78
3. Skala Pengukuran Penelitian.....	79
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN.....	81
1. Teknik Pengumpulan Data.....	81
2. Instrument Penelitian.....	82
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	84
1. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	85
a) Uji Validitas.....	85
b) Uji Reliabilitas.....	86
2. Uji Asumsi Klasik.....	86
a) Uji Normalitas.....	86
b) Uji Multikolinieritas.....	87
c) Uji Heteroskedasitas.....	87

3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	88
4. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T).....	89
5. Uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (Uji F).....	90

BAB IV :HASIL PENELITIAN

A. GAMBARAN OBYEK PENELITIAN.....	91
1. Profil Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.....	91
2. Visi Bmt Muamalah Tulungagung.....	92
3. Misi Bmt Muamalah Tulungagung.....	92
4. Struktur Organisasi Bmt Muamalah Tulungagung.....	93
5. Susunan Pengawas, Pengelola, dan Pengurus Bmt MuamalahTulungagung.....	94
B. DESKRIPSI RESPONDEN.....	95
C. DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN.....	98
D. ANALISIS DATA.....	120
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	121
a. Hasil Uji Validitas.....	121
b. Hasil Uji Reliabilitas.....	126
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	130
a. Hasil Uji Normalitas Data.....	130
b. Hasil Uji Multikolinieritas.....	132
c. Hasil Uji Heteroskedasitas.....	133
3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	134
4. Hasil Uji Koefisien Regresi Parsial (UjiT).....	137
5. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama (UjiF).....	140

BAB V: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.....	142
B. Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.....	144

C. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.....	145
D. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Baitul Maal Wat Tamwil Muamalah Tulungagung.....	146

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	148
B. Saran.....	150

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN