

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Pengesahan Penguji.....	iv
Surat Pernyataan	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xviii
<i>Abstract</i>	xix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian	9
G. Penegasan Istilah	10

H. Sistematika Penulisan Skripsi	12
--	----

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Nisbah Bagi Hasil	15
1. Pengertian Bagi Hasil	15
2. Macam-Macam Produk Berdasarkan Akad Bagi Hasil	17
3. Landasan Hukum Akad Bagi Hasil	22
4. Perbedaan Bagi Hasil dan Bunga	24
B. Pelayanan Karyaawan	26
1. Pengertian Pelayanan	26
2. Faktor-Faktor dalam Mengembangkan Pelayanan	27
3. Nilai-Nilai Dasar Pelayanan Karyawan	29
4. Ciri-Ciri Pelayanan Karyawan.....	30
5. Pelayanan yang Baik terhadap pelanggan (Nasabah)	31
6. Pelayanan Karyawan Berdasarkan Perspektif Islam	33
C. Loyalitas Nasabah.....	36
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	36
2. Loyalitas Nasabah dalam Pandangan Islam	37
D. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)	41
E. Peneltian Terdahulu	45
F. Kerangka Konseptual	50
G. Hipotesis Penelitian	52

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	53
--	----

B. Populasi Sampling dan Sampel Penelitian	53
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya	55
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	56
E. Teknik Analisis Data.....	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	60
3. Uji Normalitas Data.....	61
4. Uji Asumsi Klasik	61
5. Uji Regresi Berganda.....	62
6. Uji Hipotesis	62
7. Uji Koefisian Determinasi (R^2)	63

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	64
1. Sejarah berdirinya BMT Berkah Trenggalek	64
2. Visi, Misi dan Peran BMT Berkah Trenggalek	65
3. Letak Geografis BMT Berkah Trenggalek	66
4. Struktur Organisasi	66
B. Gambaran Umum Responden	68
C. Deskripsi variabel	71
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	76
1. Uji Validitas	76
2. Uji Reliabilitas	77
3. Uji Normalitas Data	78

4. Uji Asumsi Klasik	79
5. Uji Regresi Berganda	82
6. Uji Hipotesis	83
7. Uji Koefisian Determinasi (R^2)	86

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Penetapan Nisbah Bagi Hasil terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek	87
B. Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Loyalitas Aggota BMT Berkah Trenggalek.....	88
C. Pengaruh Penetapan Nisbah Bagi Hasil dan Pelayanan Karyawan terhadap Loyalitas Aggota BMT Berkah Trenggalek.....	90

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN