

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Keaslian	v
Halaman Pernyataan Kesiapan Publikasi Karya Ilmiah.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Pembatasan Masalah	9
F. Penegasan Istilah.....	9
G. Sistematika Pembahasan	11

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Kualitas Produk.....	13
1. Pengertian Kualitas Produk.....	13
2. Pentingnya Kualitas Produk.....	14
3. Produk Pembiayaan BMT	15
4. Dimensi Kualitas Produk	19
B. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
C. Tinjauan Tentang Pemasaran	24
1. Pengertian Pemasaran	24
2. Pengertian dan Tujuan Pemasaran Bank.....	25
3. Bauran Pemasaran.....	27
4. Bauran Pemasaran Perspektif Islam.....	35
D. Tinjauan Tentang Kepuasan Nasabah.....	38
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	38
2. Cara Memantau Kepuasan Nasabah.....	39
3. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan/Nasabah.....	41
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	42
F. Kerangka Konseptual	45

G. Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	48
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Penelitian	49
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	52
E. Teknik Analisis Data	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas	56
3. Uji Normalitas	56
4. Uji Asumsi Klasik	57
5. Uji Regresi Linear Berganda	59
6. Uji Hipotesis	59
7. Uji Koefisien Determinasi	61
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lembaga	63
1. Profil Lembaga dan Sejarah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	63
2. Visi dan Misi KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	64
3. Produk-Produk KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	64
B. Deskripsi Responden	70
C. Hasil Uji Instrumen Data	75
1. Uji Validitas	75
2. Uji Reliabilitas	77
3. Uji Asumsi Klasik	80
4. Uji Regresi Linier Berganda	83
5. Uji Hipotesis	85
6. Uji Koefisien Determinasi	88
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	90
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	91
C. Pengaruh Pemasaran Terhadap Kepuasan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	93
D. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Pemasaran Terhadap Kepuasan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	95
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	