

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 Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak Indonesia.....	xi
Abstrak Inggris.....	xii
Daftar Isi.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penegasan Istilah	9
G. Sistematika Penulisan Skripsi	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Baitul Maal Wattamwil (BMT).....	14
B. Kreatifitas	18
C. Keramahan	20
D. Profesional.....	22
E. Kepuasan	28
F. Nasabah	29

G. Hubungan Kreatifitas dengan Kepuasan Nasabah	31
H. Hubungan Keramahan dengan kepuasan Nasabah.....	32
I. Hubungan Profesional dengan Kepuasan Nasabah	33
J. Penelitian Terdahulu	34
K. Kerangka Konseptual	37
L. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	39
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	40
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	42
E. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
1. Sejarah BMT UGT Sidogiri	49
2. Visi dan Misi	52
3. Lokasi Penelitian.....	53
4. Produk-Produk	53
B. Karakteristik Responden	61
C. Uji Validitas	62
D. Uji Reliabilitas.....	64
E. Uji Normalitas Data dengan <i>Kolmogorov –Smirnov</i>	66
F. Uji Asumsi Klasik	72
1. Uji Multikolinieritas	72
2. Uji Heteroskedastisitas	73
G. Analisis Regresi Berganda	75
H. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76
I. Uji Hipotesis.....	78
1. Uji t.....	78
2. Uji F.....	80

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kreatifitas terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar	82
B. Pengaruh Keramahan terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar	83
C. Pengaruh Profesional terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar	85
D. Pengaruh Kreatifitas, Keramahan, dan Profesional terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar.....	86

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89

DAFTARPUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN