

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	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.....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak .....	xvi
Abstract .....	xvii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup Batasan Penelitian .....	14
G. Penegasan Istilah .....	15
H. Sistematika Penulisan.....	18

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Kajian Pustaka .....	21
1. Kualitas Produk .....	21
2. Penerapan Nilai Islam.....	43
3. Kepuasan Anggota.....	58
B. Penelitian Terdahulu.....	67
C. Kerangka Konseptual .....	73
D. Hipotesis Penelitian .....	77

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	80
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	81
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	85
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	87
E. Metode Analisis Data .....	95

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	106
B. Karakteristik Responden .....	116
C. Deskripsi Variabel .....	124
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	132

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana .....	145
--	-----

B. Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana .....	148
C. Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam terhadap Kepuasan Anggota di BTM Surya Dana.....	150

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	153
B. Saran-saran .....	154

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**