

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Grafik .....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
Abstrak .....	xviii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Kegunaan Penelitian .....	13
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	14
G. Penegasan Istilah .....	15
H. Sistematika Pembahasan Skripsi .....	17

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Kajian Teoritis .....	19
1. Pemasaran .....	19
a. Peranan Pemasaran .....	19
b. Konsep Pemasaran .....	20
c. Pemasaran Jasa Bank.....	20
2. Kepuasan Pelanggan .....	22
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	22
b. Pengharapan Pelanggan .....	23
c. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	23
d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	25
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	27
3. Kualitas Pelayanan.....	28
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	28
b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	29
c. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	31
d. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	32
3. Harga.....	34
a. Pengertian Harga .....	34
b. Ukuran Harga .....	36
c. Tujuan Penetapan Harga .....	37
d. Peranan Harga .....	38

4. Biaya Administrasi .....	39
a. Pengertian Biaya.....	39
b. Pengertian Biaya Administrasi.....	39
c. Pembebanan Biaya .....	41
d. Komponen Biaya Administrasi .....	42
5. Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil.....	43
a. Pengertian dan Landasan Hukum <i>Bai' Bitsaman Ajil</i> .....	43
b. Rukun dan Syarat <i>Bai' Bitsaman Ajil</i> .....	44
c. Mekanisme Pembiayaan <i>Bai' Bitsaman Ajil</i> .....	46
6. Koperasi Syariah.....	47
a. Pengertian Koperasi .....	47
b. Prinsip-prinsip Koperasi .....	47
c. Fungsi dan Peran Koperasi.....	49
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	49
C. Kerangka Konseptual.....	55
D. Hipotesis Penelitian .....	56

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	58
B. Populasi, Sampel dan Sampling .....	59
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	61
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	64
E. Analisis Data.....	68
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	68

2. Uji Asumsi Klasik .....	70
3. Uji Normalitas Data.....	72
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
5. Koefisien Determinasi .....	74
6. Uji Hipotesis.....	74
a. Uji t .....	74
b. Uji F.....	75

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	77
1. Profil Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.....	77
2. Visi dan Misi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera .....	78
3. Lokasi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.....	79
4. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.	80
5. Produk-produk Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.....	81
B. Karakteristik Responden.....	83
C. Deskriptif Variabel Penelitian .....	87
D. Analisis Data .....	92
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	92
2. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	95
3. Hasil Uji Normalitas Data .....	97
4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	98
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	101

6. Hasil Uji Hipotesis .....	102
a. Hasil Uji t .....	102
b. Hasil Uji F.....	105

**BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Bai' Bitsaman Ajil</i> .....	107
B. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Bai' Bitsaman Ajil</i> .....	110
C. Pengaruh Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Bai' Bitsaman Ajil</i> .....	113
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Biaya Administrasi terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Bai' Bitsaman Ajil</i> .	115

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	119
B. Saran .....	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN