

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	
Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Pernyataan Keaslian	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Abstrak	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	15
G. Penegasan Istilah	15
H. Sistematika Skripsi.....	18
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Pelayanan	21
B. Bagi Hasil.....	34
C. Loyalitas Nasabah	49
D. Baitul Maal wa Tamwil dan Kopsyah.....	57
E. Penelitian Terdahulu	61
F. Kerangka Berfikir Penelitian.....	65
G. Hipotesis Penelitian.....	66
BAB III : METODE PENELITIAN	

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	
1.	Pendekatan Penelitian	67
2.	Jenis Penelitian.....	68
B.	Lokasi Penelitian	69
C.	Populasi, Sample dan Sampling Penelitian	
1.	Populasi Penelitian.....	69
2.	Sampling Penelitian	70
3.	Sampel Penelitian.....	71
D.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	
1.	Sumber Data.....	73
2.	Variabel	74
3.	Skala Pengukuran.....	74
E.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	
1.	Angket atau Kuesioner	75
F.	Instrumen Penelitian	78
G.	Teknik Analisis Data.....	82
H.	Hipotesis Penelitian	83
BAB IV	: HASIL PENELITIAN	
A.	Deskripsi Objek Penelitian	
1.	Profil BMT Agridama	85
2.	Profil Koperasi Syariah Podojoyo.....	89
B.	Karakteristik Responden	
1.	BMT Agridama dan Kopsyah Podojoyo.....	92
C.	Analisa Data	
1.	Uji Validitas	96
2.	Uji Reliabilitas	98
3.	Analisis Frekuensi Dan Statistik Deskriptif.....	101
4.	Normalitas data	123
D.	Pengujian Hipotesis	
1.	Hasil Uji T	125
2.	Hasil Uji F.....	129
BAB V	: PEMBAHASAN	

A. Deskripsi Kualitas Pelayanan	133
B. Deskripsi Bagi Hasil	134
C. Deskripsi Loyalitas Anggota BBA	136
D. Deskripsi Perbedaan.....	137

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	143
B. Saran.....	144

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN