

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	14
G. Penegasan Istilah	14
H. Sistematika Penulisan Skripsi	17
BAB II : LANDASAN TEORI	19
A. Pemasaran	19
B. Kualitas Produk	21
1. Pengertian Kualitas Produk	21
2. Dimensi Kualitas Produk	24
3. Pandangan dan Elemen Kualitas Produk	25
C. Kualitas Layanan	27
1. Indikator Kualitas Layanan	28
D. Kepercayaan	30
1. Komponen-komponen Kepercayaan	31
2. Faktor-faktor Pembentuk Kepercayaan	32
E. Kepuasan Anggota	33
1. Pengertian Kepuasan	33
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	34
3. Metode Mengukur Kepuasan	36
F. <i>Baitut Maal wa Tamwil</i>	37
1. Koperasi	37
2. Pengertian <i>Baitut Maal wa Tamwil</i>	39
3. Fungsi <i>Baitut Maal wa Tamwil</i>	40
4. Ciri-ciri Utama <i>Baitut Maal wa Tamwil</i>	40

5. Prinsip Utama <i>Baitut Maal wa Tamwil</i>	41
G. Penelitian Terdahulu	42
H. Kerangka Konseptual	48
I. Hipotesis Penelitian	50
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	53
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	53
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	54
1. Populasi	54
2. Sampling	54
3. Sample	55
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	56
1. Sumber Data	56
2. Variabel Penelitian	57
3. Skala Pengukuran	57
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	58
1. Teknik Pengumpulan Data	58
2. Instrumen Penelitian	59
E. Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV: HASIL PENELITIAN	68
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
1. Profil Lembaga BMT Istiqomah	68
a) Sejarah Singkat BMT Istiqomah	68
b) Visi dan Misi	71

c)	Kegiatan dan Usaha	72
d)	Struktur dan Susunan Organisasi	75
B.	Profil Responden	77
C.	Karakteristik Responden	78
D.	Hasil Analisis Data	85
1.	Deskripsi Variabel Penelitian	86
2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	92
3.	Uji Normalitas	95
4.	Uji Asumsi Klasik	96
5.	Uji Regresi Linear Berganda	97
6.	Uji Hipotesis	99
7.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	103
BAB V:	PEMBAHASAN	104
A.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Murabahah</i> Di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung	104
B.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Murabahah</i> Di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung	105
C.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Murabahah</i> Di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung	107

	D. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan <i>Murabahah</i> Di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung	109
BAB VI:	PENUTUP	111
	A. Kesimpulan	111
	B. Saran.....	112
	DAFTAR PUSTAKA	113
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	