

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPEL LUAR | i |
| HALAMAN SAMPEL DALAM | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| ABSTRAK | xvii |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 8 |
| C. Rumusan Masalah | 8 |

| | |
|--|----|
| D. Tujuan Penelitian | 9 |
| E. Kegunaan Penelitian..... | 9 |
| F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian | 10 |
| G. Penegasan Istilah..... | 11 |
| H. Sistematika Pembahasan | 13 |

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Religiusitas

| | |
|--|----|
| a. Pengertian Religiusitas | 15 |
| b. Dimensi Religiusitas | 17 |
| c. Faktor yang Mempengaruhi Religiusitas | 20 |

2. Kualitas Pelayanan

| | |
|---|----|
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan | 21 |
| b. Macam-macam Kualitas Pelayanan | 22 |
| c. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 23 |
| d. Mengukur Kualitas Pelayanan..... | 27 |
| e. Kualitas Pelayanan dalam Islam..... | 28 |

3. Loyalitas Nasabah

| | |
|--|----|
| a. Pengertian Loyalitas Nasabah | 29 |
| b. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah..... | 31 |
| c. Jenis-jenis Loyalitas Nasabah | 32 |
| d. Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Nasabah | 33 |
| e. Indikator Pengukuran Loyalitas Nasabah..... | 34 |

| | |
|---|----|
| 4. Pembiayaan <i>Murabbahah</i> | |
| a. Pengertian Pembiayaan <i>Murabahah</i> | 34 |
| b. Landasan Hukum Pembiayaan <i>Murabahah</i> | 35 |
| c. Rukun dan Syarat Pembiayaan <i>Murabahah</i> | 38 |
| d. Skema Pembiayaan <i>Murabahah</i> | 40 |
| 5. Baitul Mal wa Tamwil (BMT) | 41 |
| B. Kajian Penelitian Terdahulu..... | 42 |
| C. Kerangka Konseptual | 48 |
| D. Hipotesis Penelitian..... | 49 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | |
| 1. Pendekatan Penelitian | 51 |
| 2. Jenis Penelitian..... | 52 |
| B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian | |
| 1. Populasi | 53 |
| 2. Sampling..... | 53 |
| 3. Sampel..... | 54 |
| C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran | |
| 1. Sumber Data Penelitian..... | 55 |
| 2. Variabel Penelitian | 56 |
| 3. Skala Pengukuran..... | 57 |

| | |
|---|----|
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian | |
| 1. Teknik Pengumpulan Data | 58 |
| 2. Instrumen Penelitian..... | 59 |
| E. Teknik Analisis Data | |
| 1. Uji Kualitas Data | |
| a. Uji Validitas | 63 |
| b. Uji Reliabilitas | 63 |
| 2. Uji Normalitas | 64 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | |
| a. Multikolinearitas | 66 |
| b. Heteroskedastisitas | 66 |
| 4. Uji Regresi Berganda | 67 |
| 5. Uji Hipotesis | |
| a. Uji T (T-test) | 67 |
| b. Uji F (F-test)..... | 68 |
| 6. Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 68 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Profil BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung | |
| 1. Sejarah singkat BMT Istiqomah..... | 70 |
| 2. Visi dan Misi BMT Istiqomah | 74 |
| 3. Kegiatan dan Usaha..... | 75 |
| 4. Struktur dan Susunan Organisasi | 78 |

| | |
|---|----|
| B. Deskripsi Data | 80 |
| C. Deskripsi Variabel..... | 83 |
| D. Analisis Data | |
| 1. Uji Kualitas Data | |
| a. Uji Validitas | 85 |
| b. Uji Reliabilitas..... | 88 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | |
| a. Uji Normalitas | 90 |
| b. Uji Multikolinearitas | 91 |
| c. Uji Heteroskedasitas..... | 92 |
| 3. Uji Regresi Berganda | 93 |
| 4. Uji Hipotesis | |
| a. Uji t (Parsial) | 95 |
| b. Uji f (Simultan) | 97 |
| 5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 99 |

BAB V PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Pengaruh Religiusitas terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan <i>Murabbahah</i> | 100 |
| B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i> | 102 |
| C. Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama- sama berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan <i>Murabahah</i> | 105 |

BAB VI PENUTUP

| | |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 107 |
| B. Saran..... | 108 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN