

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	
Halaman Sampul Dalam .....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Keaslian Tulisan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran .....	xi
Abstrak .....	xii
Abstrack .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B.Identifikasi Masalah .....	10
C.Rumusan Masalah .....	11
D.Tujuan Penelitian .....	11
E.Kegunaan Penelitian .....	12
F.Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	13
G.Definisi Operasional .....	13
H.Sistematika Penulisan Skripsi .....	15

## BAB II PEMBAHASAAN

### A.Kualitas Pelayanan

1.Pengertian Pelayanan.....	18
2.Karakteristik Pelayanan .....	20
3.Pengertian Kualitas Pelayanan .....	21
4.Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22
5.Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	24

### B.Keputusan Pemberian Pembiayaan

1.Pengambilan Keputusan .....	27
2.Tahap-Tahap dalam Proses Pengambilan Keputusan.....	28

### C.Pemberian Pembiayaan

1.Pengertian Pembiayaan .....	32
2.Tujuan Pembiayaan .....	34
3.Fungsi Pembiayaan.....	36

### D.Ijarah

1.Pengertian Ijarah.....	38
2.Dasar Hukum .....	39
3.Rukun dan Syarat Ijarah .....	42
4.Akad Pola Sewa.....	44
5.Skema Pembiayaan Ijarah.....	45
6.Prinsip Pokok Pembiayaan Ijarah.....	46
7.Tahap-Tahap Pemberian Pembiayaan .....	49

### E.Kepuasan Anggota

1.Pengertian Kepuasan Anggota.....	56
2.Atribut-Atribut Pembentukkepuasan .....	59

3. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	59
4. Upaya Mempertahankan Kepuasan Anggota .....	60
F. Konsep Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)	
1. Pengertian Baitul Maal Wa Tamwil (BMT).....	63
2. Fungsi BMT.....	64
3. Prinsip Utama BMT.....	64
4. Kajian Penelitian Pendahuluan .....	66
5. Kerangka Konseptual.....	71
6. Hipotesis Penelitian .....	75

### BAB III METADOLOGI PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian .....	77
2. Jenis Penelitian .....	78

#### B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi.....	78
2. Teknik Sampling.....	79
3. Sampel .....	80

#### C. Sumber Data Variabel dan Skala Pengukuran

1. Data dan Sumber Data .....	82
2. Variabel Penelitian.....	83
3. Skala Pengukuran .....	84

#### D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

1. Teknik Pengumpulan Data .....	85
----------------------------------	----

#### E. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Realibilitas.....	87
--	----

2.Uji Asumsi Klasik.....	89
3.Uji Regresi Linier Berganda.....	92
4.Uji Hipotesa.....	93
5.Koefisien Determinasi .....	95

## BAB IV HASIL PENELITIAN

### A.Gambaran Umum Objek Penelitian

1.Profil Lembaga/Gambaran Umum .....	96
2.Letak Geografis .....	100
3.Visi Dan Misi.....	100
4.Bidang Keanggotaan.....	101
5.Kondisi Fisik BMT Peta .....	102
6.Bidang Kepengurusan.....	103
7.Jenis Pembiayaan Di BMT Peta .....	105

### B.Deskripsi Karakteristik Responden

1.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	107
2.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	107
3.Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	109
4.Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	110
5.Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	111
6.Karakteristik Responden Berdasarkan Besar Pembiayaan <i>Ijarah</i> .....	112

### C.Deskripsi Variabel.....

### D.Deskripsi Data.....

### E.Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1.Uji Validitas.....	116
2.Uji Reliabilitas .....	117

F.Uji Asumsi Klasik	
1.Uji Normalitas .....	118
2.Uji Multikolinieritas .....	120
3.Uji Heterokedastisitas .....	121
G.Uji Regresi Linier Berganda .....	122
H.Uji Hipotesa	
1.Uji T (T-Tes).....	124
2.Uji F.....	126
I.Koefisien Determinasi .....	127
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota .....	129
B.Pengaruh Keputusan Pemberian Pembiayaan <i>Ijarah</i> Terhadap Kepuasan Anggota .....	130
C.Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pemberian Pembiayaan <i>Ijarah</i> Terhadap Kepuasan Anggota .....	132
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A.Kesimpulan .....	134
B.Saran.....	135
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>SURAT PENELITIAN MASUK DAN KELUAR</b>	
<b>DOKUMENTASI</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	