

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TRANSLITERASI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Hasil Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Total Kualitas Jasa.....	9
a. Pengertian Total Kualitas Jasa	9

b. Dimensi Total Kualitas Jasa	10
c. Macam-Macam Total Kualitas Jasa	13
2. Loyalitas	14
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	14
b. Karakteristik Loyalitas	17
c. Tahap-Tahap Loyalitas Anggota.....	17
d. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	19
e. Langkah-Langkah Menciptakan Loyalitas	22
f. Dampak Loyalitas Pelanggan	24
3. <i>Mud}a>rabah</i>	25
a. Pengertian <i>Mud}a>rabah</i>	25
b. Rukun dan Syarat <i>Mud}a>rabah</i>	29
c. Macam-macam <i>Mud}a>rabah</i>	30
d. <i>Mud}a>rabah</i> dan Tanggung Jawab Pihak	31
4. Koperasi Syariah	33
a. Pengertian Koperasi Syariah	33
b. Fungsi dan Peran Koperasi Syariah	33
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	34
C. Kerangka Konseptual	37
D. Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	40
B. Waktu dan Tempat Penelitian	41

C. Populasi dan Sampel Penelitian	41
D. Variabel Penelitian	42
1. Variabel Independen (Variabel Bebas)	42
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)	42
E. Definisi Operasional	43
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	49
G. Data dan Sumber Data	50
1. Jenis Data	50
2. Sumber Data	51
H. Teknik Pengumpulan Data	52
1. Angket (<i>Quesioner</i>)	52
2. Wawancara	53
I. Teknik Analisis Data	53
1. Uji Asumsi Klasik	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Multikoleniaritas	54
c. Uji Heteroskedastisitas	55
2. Uji Hipotesis Penelitian	56
a. Uji F (<i>Simultan</i>)	56
b. Uji t (<i>Parsial</i>)	57
3. Regresi Linier Berganda	58

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	59
1. Lokasi Penelitian	59
a. Profil Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan	59
b. Visi dan Misi Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan	62
c. Tujuan Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan	62
d. Kelembagaan	63
e. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan	64
f. Produk dan Aplikasi pada Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan untuk Tabungan	67
g. Operasional Lembaga Keuangan Islam	69
2. Karakteristik Responden	70
B. Analisa Data	74
1. Analisis Deskriptif	74
a. Total Kualitas Jasa	74
b. Loyalitas	80
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	84
a. Uji Validitas	84
b. Uji Reliabilitas	87
3. Analisis Kuantitatif.....	88
a. Uji Asumsi Klasik	88
1) Uji Multikolonieritas	88
2) Uji Heteroskedastisitas	90

3) Uji Normalitas	91
b. Analisis Regresi Linier Berganda	92
c. Pengujian Hipotesis	94
1) Uji F	94
2) Uji t	95

BAB V PEMBAHASAN

1. Pengaruh total kualitas jasa terhadap loyalitas nasabah secara simultan	102
2. Pengaruh kualitas teknik terhadap loyalitas nasabah secara parsial	104
3. Pengaruh kualitas fungsional terhadap loyalitas nasabah secara parsial	105

BAB VI PENUTUP

A. Simpulan	109
B. Saran	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Loyalitas pelanggan berdasarkan sikap dan perilaku	4
1.2 Data produk yang ditawarkan koperasi syariah Ben Iman Lamongan	5
3.1 Bobot penilaian setiap jawaban	52
4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	70
4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia	71
4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	71
4.5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	72
4.6 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	72
4.7 Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan produk	73
4.8 Distribusi frekuensi indikator kualitas teknik (X_1)	75
4.9 Distribusi frekuensi indikator kualitas fungsional (X_2)	78
4.10 Distribusi frekuensi indikator loyalitas (Y)	81
4.11 Uji validitas indikator kualitas teknik	85
4.12 Uji validitas indikator kualitas fungsional	86
4.13 Uji validitas indikator loyalitas	86
4.14 Uji reliabilitas indikator variabel	88
4.15 Hasil uji multikolinearitas	89
4.16 Hasil uji heteroskedastisitas	90
4.17 Hasil uji normalitas (one simple)	91
4.18 Hasil model regresi linier berganda	92
4.19 Hasil uji F (simultan)	94