

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR TRANSLITERASI	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Sikap konsumen	10
a. Komponen Sikap	12
b. Ciri-ciri Sikap	14
c. Fungsi Sikap.....	15
d. Model Sikap.....	16
2. Kepuasan Pelanggan	18

a. Model Kepuasan pelanggan	20
b. Metode Pengukuran	23
c. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	26
C. Kerangka Konseptual.....	28
D. Hipotesis	29

BAB III Metode Penelitian..... 31

A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu	32
1. Lokasi	32
2. Waktu	32
C. Data dan Sumber Data	32
1. Data	32
2. Sumber Data	33
D. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi	34
2. Sampel	34
E. Variabel Penelitian	36
1. <i>Independen Variabel</i> (bebas)	36
2. <i>Dependen Variabel</i> (terikat)	36
F. Teknis Pengumpulan Data	36
1. Kuesioner (Angket)	37
2. Wawancara	38
G. Uji validitas dan Reliabilitas	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	39
H. Teknis Analisis data	40

1. Pengujian Asumsi Klasik	41
a. Multikolinearitas	41
b. Heteroskedastisitas	42
c. Normalitas	42
2. Analisis Regresi Berganda	42
3. Pengujian Hipotesis	43
a. Uji F (Simultan)	43
b. Uji t (Parsial)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Deskripsi Umum Objek penelitian	47
1. Lokasi penelitian	47
a. Sejarah KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat Surabaya	47
b. Profil KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat Surabaya	49
c. Struktur Organisasi dan Personalis	50
d. Deskripsi Tugas	52
e. Produk-produk KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat Surabaya	58
f. Operasional Lembaga Keuangan Islam	60
g. Daftar Anggota Pembiayaan <i>al-qardfu al-hasanu</i> kelompok MATABACA wilayah Surabaya	61
2. Karakteristik Responden	64
a. Responden Menurut Jenis Kelamin	65
b. Responden Menurut Usia	66
c. Responden Menurut Tingkat Pekerjaan	66
d. Responden Menurut Pendidikan Terakhir	67
e. Responden Menurut Pandapatan	68
f. Responden Menurut Jumlah Tanggungan	69
g. Responden Menurut Jumlah Kegunaan Pembiayaan	69

B. Analisis Data	70
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	70
a. Uji Validitas	70
b. Uji Reliabilitas	73
2. Uji Asumsi Klasik	74
a. Multikolinearitas	74
b. Heteroskedastisitas	75
c. Normalitas	77
3. Analisis Regresi Berganda	78
4. Uji Hipotesis	80
a. Uji F (Simultan)	80
b. Uji t (Parsial)	81
BAB V PEMBAHASAN	83
BAB VI PENUTUP	91
A. Simpulan	91
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Anggota pembiayaan <i>al-qard{u al-h{asanu</i> MATABACA di KJKS	6
2.1 Kerangka konsep	29
4.1 Struktur Organisasi dan Personalia	51

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.2 Anggota pembiayaan <i>al-qard{u al-h{asanu</i> MATABACA di KJKS.....	61
1.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	65
3.1 Skala <i>likert</i>	37
4.1 Data MATABACA wilayah Surabaya sesuai kelompok	61
4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia	66
4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	67
4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	67
4.6 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	68
4.7 Karakteristik responden berdasarkan jumlah tanggungan	69
4.8 Karakteristik responden berdasarkan kegunaan pembiayaan	70
4.9 Uji validitas indikator sikap kognitif	71
4.10 Uji validitas indikator sikap afektif.....	72
4.11 Uji validitas indikator sikap konatif	72
4.12 Uji validitas indikator kepuasan	73
4.13 Uji reliabilitas indikator variabel	74
4.14 Hasil uji multikolinearitas	75
4.15 Hasil uji heteroskedastisitas	76
4.16 Hasil uji normalitas	77
4.17 Hasil model regresi linier berganda	78

4.18 Hasil uji F (simultan)	80
4.19 Hasil uji t	81