DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**

PENGESAHAN ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

ABSTRAK ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR TRANSLITERASI ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 10

C. Tujuan Penelitian 10

D. Kegunaan Hasil Penelitian 11

BAB II KAJIAN TEORI **12**

A. Landasan Teori 12

1. Teori Harga 12

2. Teori Kepuasan Nasabah 19

3. Teori Gadai Emas 24

B. Penelitian Terdahulu 30

C. Kerangka Konseptual 32

D. Hipotesis 33

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III METODE PENELITIAN 35
A. Jenis Penelitian 35
B. Waktu dan Tempat Penelitian 35
C. Populasi dan Sampel 36
1. Populasi 36
2. Sampel 36
D. Variabel Penelitian 37
E. Definisi Operasional 38
F. Uji Validitas dan Reliabilitas 40
1. Uji Validitas 40
2. Uji Reliabilitas 41
G. Data dan Sumber Data 43
1. Data 43
2. Sumber Data 43
H. Teknik Pengumpulan Data 43
I. Teknik Analisis Data 46
1. Analisis Diskriptif 46
2. Analisis Regresi Linear Berganda 46
3. Uji Hipotesis 47
4. Uji Asumsi Klasik 50

BAB IV HASIL PENELITIAN 54
A. Diskripsi Umum Objek Penelitian 54
1. Lokasi Penelitian 54
2. Profil PT. BPRS Bhakti Sumekar 54
3. Visi dan Misi PT. BPRS Bhakti Sumekar 57
4. Produk – Produk PT. BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk - Guluk 58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Struktur Produk – Produk PT. BPRS Bhakti Sumekar 60
B. Karakteristik Responden..... 60
C. Analisis Data..... 62
1. Uji Validitas dan Reliabilitas 62
2. Uji Asumsi Klasik..... 66
3. Analisis Regresi Linear Berganda 72
4. Uji Hipotesis 73

BAB V PEMBAHASAN..... 77
A. Pengaruh Biaya Penitipan *(ujrah)* dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep Secara Simultan 77
B. Pengaruh Biaya Penitipan *(ujrah)* dan Denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep Secara Parsial..... 80
1. Pengaruh Biaya Penitipan *(ujrah)* terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep 81
2. Pengaruh denda Keterlambatan Pelunasan Produk Gadai Emas terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Kas Guluk-Guluk Kabupaten Sumenep 84

BAB VI PENUTUP..... 87
A. Kesimpulan 87
B. Saran 88
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id