

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Rumusan Penelitian.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.6 Kerangka Pemikiran.....	16
1.7 Penelitian Terdahulu.....	21
1.8 Hipotesis.....	22

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Jasa	24
2.1.1 Bauran Pemasaran Jasa.....	25
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	28
2.2 Pengetian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	34
2.2.1 Kualitas Pelayanan Jasa.....	37
2.3 Kepuasan Nasabah	40

2.4 Hubungan kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah.....	44
2.4.1 Penigkatan Pelayanan Kepada Nasabah.....	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	52
3.2 Populasi dan Sampel	52
3.3 Jenis Data	54
3.4 Variabel Penelitian	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data	58
3.6 Analisis Data	60
3.6.1 Uji Validitas	60
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	62
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah Sukadarma	67
4.1.1 Sejarah Singkat Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah Sukadarma	67
4.1.2 Visi Dan Misi Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah Sukadarma	69
4.1.3 Struktur Organisasi Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah Sukadarma.....	71
4.1.4 Produk-Produk Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah Sukadarma	72
4.2 Data Nasabah Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah Sukadarma Dengan Berbagai Karakteristik	72
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	72
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	74
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	76
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	76

4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.....	77
4.3 Pengolahan Data.....	78
4.3.1 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	78
4.3.2 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Nasabah.....	94
4.4 Uji Validitas	102
4.5 Uji Reliabilitas.....	105
4.6 Analisis Regresi Berganda	106
4.7 Analisis Korelasi Ganda.....	109
4.8 Analisis Determinasi (R^2).....	110
4.9 Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ...	114

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Produk Pelayanan Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah.....	9
Tabel 1.2 Jumlah Anggota Arisan Motor Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Al-Inayah.....	11
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	57
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4.1 Umur Nasabah.....	73
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Nasabah	74
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Terakhir Nasabah.....	75
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Nasabah	76
Tabel 4.5 Pendapatan Perbulan Nasabah.....	77
Tabel 4.6 Lamanya Menjadi Nasabah.....	78
Tabel 4.7 Pertanyaan 1	79
Tabel 4.8 Pertanyaan 2.....	79
Tabel 4.9 Pertanyaan 3	80
Tabel 4.10 Pertanyaan 4.....	80
Tabel 4.11 Pertanyaan 5	81
Tabel 4.12 Pertanyaan 6.....	82
Tabel 4.13 Pertanyaan 7	82
Tabel 4.14 Pertanyaan 8.....	83
Tabel 4.15 Pertanyaan 9	84
Tabel 4.16 Pertanyaan 10.....	84
Tabel 4.17 Pertanyaan 11	85
Tabel 4.18 Pertanyaan 12.....	86
Tabel 4.19 Pertanyaan 13.....	86
Tabel 4.20 Pertanyaan 14.....	87
Tabel 4.21 Pertanyaan 15.....	88
Tabel 4.22 Pertanyaan 16.....	89
Tabel 4.23 Pertanyaan 17.....	89

Tabel 4.24 Pertanyaan 18.....	90
Tabel 4. 25 Pertanyaan 19.....	90
Tabel 4.26 Pertanyaan 20.....	91
Tabel 4.27 Pertanyaan 21.....	92
Tabel 4.28 Pertanyaan 22.....	92
Tabel 4.29 Pertanyaan 23.....	93
Tabel 4.30 Pertanyaan 24.....	94
Tabel 4. 31 Pernyataan 25.....	95
Tabel 4.32 Pernyataan 26.....	95
Tabel 4.33 Pernyataan 27.....	96
Tabel 4.34 Pernyataan 28.....	97
Tabel 4. 35 Pernyataan 29.....	97
Tabel 4. 36 Pernyataan 30.....	98
Tabel 4.37 Pernyataan 31.....	99
Tabel 4.38 Pernyataan 32.....	99
Tabel 4.39 Pernyataan 33.....	100
Tabel 4.40 Pernyataan 34.....	100
Tabel 4.41 Pernyataan 36.....	101
Tabel 4.42 Pernyataan 37.....	101
Tabel 4.43 Pernyataan 38.....	102
Tabel 4.44 Hasil Perhitungan Validasi.....	104
Tabel 4.45 Pengujian Reliabilitas.....	105
Tabel 4.46 Pengujian Regresi Berganda.....	107
Tabel 4.47 Pengujian Korelasi Ganda.....	109
Tabel 4.48 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	110
Tabel 4.49 Hasil Uji Determinasi Variabel.....	111
Tabel 4.50 Koefisien Determinasi.....	112
Tabel 4.51 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	113
Tabel 4.52 Koefisien Regresi (Uji T).....	114
Tabel 4.53 Hasil Uji F.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teoritis Kualitas Pelayanan	17
Gambar 1.2 Kerangka Teoritis Kepuasan Nasabah	19
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	74

