

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN iii

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR..... xvii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah..... 6

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian 8

BAB II KERANGKA TEORITIS 9

A. Landasan Teori 9

1. Kualitas Pelayanan..... 9

a. Pengertian Kualitas Pelayanan..... 9

b. Kriteria Kualitas Pelayanan 11

c. Rantai Kualitas Pelayanan	13
2. Promosi	15
a. Pengertian Promosi	15
b. Tujuan Promosi	15
c. Bentuk-bentuk Promosi.....	16
3. Minat Pembelian	21
a. Pengertian Minat Beli	21
b. Aspek-aspek dalam Minat Beli.....	23
c. Klasifikasi Minat.....	24
d. Faktor-faktor yang Menimbulkan Minat	25
4. Keputusan Pembelian.....	28
a. Pengertian Keputusan Pembelian	28
b. Keputusan Pembelian Menurut Perspektif Islam.....	29
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	31
d. Proses Keputusan Pembelian	38
5. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS).....	41
a. Pengertian Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS)	41
b. Karakteristik Koperasi	42
c. Peran dan Fungsi KSPPS	43
d. Kegiatan Usaha KSPPS	44
B. Penelitian Terdahulu	44
C. Kerangka Pemikiran	50

D. Hipotesis	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	56
A. Metode Penelitian	56
B. Operasional Variabel	57
1. Variabel Independen	57
a. Kualitas Pelayanan (X_1).....	57
b. Promosi (X_2)	58
2. Variabel Dependen.....	59
3. Variabel Intervening	61
C. Populasi dan Sampel.....	62
1. Populasi.....	62
2. Sampel.....	62
D. Teknik Pengumpulan Data	63
E. Instrumen Penelitian	64
1. Uji Validitas	65
2. Uji Reliabilitas	69
F. Uji Persyaratan Analisis	72
1. Uji Asumsi Dasar	72
a. Uji Normalitas.....	72
b. Uji Linearitas	73
2. Uji Asumsi Klasik.....	73
a. Uji Heteroskedastisitas	74

b. Uji Multikolinearitas.....	74
G. Teknik Analisis Data	75
1. Analisis Statistik Deskriptif	75
2. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	76
a. Penentuan Hipotesis.....	76
b. Pengujian Hipotesis dengan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	77
H. Tempat dan Waktu Penelitian.....	79
1. Tempat	79
2. Waktu Penelitian.....	80
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
A. Gambaran Umum.....	81
1. Sejarah KSPPS BMT Sahabat Kita Semua.....	81
2. Visi dan Misi KSPPS BMT Sahabat Kita Semua	81
a. Visi.....	81
b. Misi	81
3. Struktur Kepengurusan KSPPS BMT Sahabat Kita Semua	82
4. Produk KSPPS BMT Sahabat Kita Semua	82
a. Simpanan Mudharabah (SIMUDAH).....	83
b. Simpanan berjangka Mudharabah (SAJADAH).....	83
c. Simpanan untuk Qurban (SUQUR)	83
d. Simpanan Masa Depan (SIMAPAN).....	84
e. Simpanan Anak Sekolah (SIMAS)	84
f. Simpanan Haji Mabrur (SAHAM)	84

g. Simpanan penyertaan Modal Investasi (SIMPATI).....	85
h. <i>Mudharabah</i> (Pembiayaan Usaha dengan Bagi Hasil).....	85
i. <i>Murabahah</i> (Pembiayaan Pengadaan Barang secara Kredit)	85
j. <i>Musyarakah</i> (Pembiayaan Kerja Sama/Modal Usaha).....	85
k. <i>Ar-Rahn</i> (Pembiayaan Gadai).....	85
l. <i>Ijarah</i> (Pembiayaan sewa barang/jasa)	86
m. <i>Qordul Hasan</i> (Pembiayaan Kebajikan).....	86
B. Hasil Penelitian.....	86
1. Pengolahan Data Penelitian	86
2. Uji Persyaratan Analisis.....	86
a. Uji Asumsi Dasar.....	86
b. Uji Asumsi Klasik.....	91
3. Analisis Data Deskriptif.....	93
4. Analisis Jalur (<i>Analisis Path</i>).....	109
a. Uji Hipotesis 1-3.....	109
b. Uji Hipotesis 4-6.....	114
c. Perhitungan Pengaruh.....	120
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	124
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Anggota..	124
2. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menjadi Anggota	125
3. Pengaruh Minat terhadap Keputusan Menjadi Anggota.....	126
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menjadi Anggota dengan Minat sebagai Variabel Intervening	127

5. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Menjadi Anggota dengan Minat sebagai Variabel Intervening	129
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Secara Bersama-sama Terhadap Keputusan Menjadi Anggota dengan Minat sebagai Variabel Intervening.....	130
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	131
A. Simpulan.....	131
B. Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	135