REPOSITORI IAIN KUDUS

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..... **ii**
PENGESAHAN MUNAQOSYAH ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
PERSEMBAHAN ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
E. Sistematika Penulisan 8

BAB II LANDASAN TEORI
A. *Customer Relationship Management* (CRM) 10
1. Pengertian *Customer Relationship Management* (CRM) 10
2. Tujuan *Customer Relationship Management* (CRM) 11
3. Dimensi *Customer Relationship Management* (CRM) 12
4. *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Perspektif Islam 12
B. Kualitas Pelayanan 13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan 13
2. Dimensi Kualitas Pelayanan 14
3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan 15
4. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam 16
C. Loyalitas Anggota 17
1. Pengertian Loyalitas Anggota 17
2. Karakteristik Loyalitas Anggota 18
3. Tahapan dan Tingkatan Loyalitas Anggota 19
4. Loyalitas Anggota dalam Perspektif Islam 21

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

D. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) 22
1. Pengertian *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) 22
2. Tujuan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) 24
E. Hasil Penelitian Terdahulu 24
F. Kerangka Berpikir 29
G. Hipotesis Penelitian 30

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 32
B. Setting Penelitian 32
C. Sumber Data..... 32
D. Populasi dan Sampel Penelitian 33
E. Tata Variabel Penelitian 35
F. Definisi Operasional 35
G. Teknik Pengumpulan Data 37
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... 37
1. Uji Validitas Instrumen..... 37
2. Uji Reliabilitas Instrumen 38
I. Uji Asumsi Klasik 39
1. Uji Multikolonieritas 39
2. Uji Autokorelasi..... 39
3. Uji Heteroskedastisitas 39
4. Uji Normalitas 40
J. Teknik Analisis Data 40
1. Analisis Regresi Linier Berganda 40
2. Koefisiensi Determinasi 41
3. Uji Koefisiensi Regresi Secara Parsial (Uji Statistik t) 41
4. Uji Koefisiensi Regresi Secara Simultan (Uji Statistik f) 42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 43
1. Nama Instansi, Alamat, dan Sejarah 43
2. Struktur Organisasi..... 44
3. Visi dan Misi 46
4. Ruang Lingkup Produk atau Jasa 46
B. Deskripsi Responden 48
1. Usia Responden..... 48
2. Jenis Kelamin Responden 49
3. Pekerjaan Responden 49
4. Lama Menjadi Anggota..... 50

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

C. Hasil Penelitian 50
1. *Customer Relationship Management* (CRM) 50
2. Kualitas Pelayanan..... 51
3. Loyalitas Anggota..... 53
D. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen 54
1. Uji Validitas Instrumen..... 54
2. Uji Reliabilitas Instrumen..... 55
E. Uji Asumsi Klasik..... 56
1. Uji Multikolinieritas 56
2. Uji Autokorelasi..... 57
3. Uji Heteroskedastisitas 58
4. Uji Normalitas..... 59
F. Hasil Analisis Data 60
1. Analisis Regresi Linier Berganda 60
2. Koefisiensi Determinasi..... 62
3. Uji Koefisiensi Regresi Secara Parsial (Uji t) 62
4. Uji Koefisiensi Regresi Secara Simultan (Uji Statistik f) 64
G. Pembahasan 65
1. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Anggota..... 65
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Anggota..... 66
3. Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota 66

BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 68
B. Saran 68

DAFTAR PUSTAKA
RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS
LAMPIRAN-LAMPIRAN

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota 2
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu..... 26
Tabel 3.1 Definisi Operasional..... 35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota 50
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden *Customer Relationship Management* 51
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan 52
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Loyalitas Anggota 53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen..... 54
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... 56
Tabel 4.10 Uji Multikolineritas..... 57
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi..... 58
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Ganda..... 61
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi..... 62
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisiensi Regresi Secara Parsial (Uji t) 63
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisiensi Regresi Secara Simultan (Uji Statistik f) 64

REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi 45
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas 58
Gambar 4.3 Uji Normalitas dengan Histogram 59
Gambar 4.4 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot 60

REPOSITORI IAIN KUDUS