

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori.....	9
1. <i>Customer Perceived Value</i> (Teori Persepsi Nilai oleh Nasabah) .....	9
a) Pengertian <i>Customer Perceived Value</i> (Teori Persepsi Nilai oleh Nasabah).....	9
b) Aspek – Aspek <i>Customer Perceived Value</i> (Teori Persepsi Nilai oleh Nasabah).....	10
c) Skala pengukuran <i>Customer Perceived Value</i> (Teori Persepsi Nilai oleh Nasabah).....	13
2. Teori Loyalitas Nasabah .....	15
a) Definisi Loyalitas Nasabah .....	15
b) Indikator Loyalitas Nasabah.....	16
3. Investasi Emas .....	18
a) Definisi Investasi Emas.....	18
b) Tabungan Emas Sebagai Salah Satu Produk Investasi Emas .....	19
c) Akad Tabungan Emas di Pegadaian Syariah .....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Berfikir .....	31

D. Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan.....	36
B. Setting Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	37
D. Identifikasi Variabel.....	38
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	47
1. Gambaran Obyek Penelitian.....	47
2. Analisis Data.....	51
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	65
4. Uji Pra Syarat.....	67
5. Uji Hipotesis.....	70
B. Pembahasan.....	74
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan.....	83
B. Saran – Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel .....	39
Tabel 4.1 : Struktur Organisasi PT. Pegadaian Syariah Unit Pelayanan Syariah Ronggolawe Kudus .....	50
Tabel 4.2 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.4 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 4.5 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.6 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Nasabah .....	54
Tabel 4.7 : Persepsi Nilai Fungsional Bangunan oleh Nasabah Tabungan Emas UPS Ronggolawe Kudus .....	56
Tabel 4.8 : Persepsi Nilai Profesional oleh Nasabah Tabungan Emas UPS Ronggolawe Kudus .....	57
Tabel 4.9 : Persepsi Nilai Kualitas oleh Nasabah Tabungan Emas UPS Ronggolawe Kudus .....	57
Tabel 4.10:Persepsi Nilai Harga oleh Nasabah Tabungan Emas UPS Ronggolawe Kudus.....	58
Tabel 4.11:Persepsi Nilai Emosional oleh Nasabah Tabungan Emas UPS Ronggolawe Kudus .....	59
Tabel 4.12:Persepsi Nilai Sosial oleh Nasabah Tabungan Emas UPS Ronggolawe Kudus.....	60
Tabel 4.13:Persepsi Nilai Spiritual oleh Nasabah Tabungan Emas UPS Ronggolawe Kudus .....	61
Tabel 4.14:Loyalitas Nasabah Tabungan Emas UPS Ronggolawe Kudus .....	63
Tabel 4.15:Hasil Uji Validitas Variabel X.....	65
Tabel 4.16:Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	65
Tabel 4.17:Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 4.18:Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.19:Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
Tabel 4.20:Hasil Uji Homokedastisitas .....	69
Tabel 4.21:Hasil Uji t .....	70
Tabel 4.22:Hasil Uji f.....	72
Tabel 4.23:Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	73

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Determinan Nilai yang Dipersepsikan oleh Pelanggan (Menurut Kotler&Keller 2014) .....	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32



**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 4.1 : Grafik Histogram Uji Normalitas .....	68
Grafik 4.2 : Grafik Normal P-Plot Uji Normalitas.....	68

