

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Deskripsi Teori	11
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	11
2. TPK (Teori Pengambilan Keputusan)	12
3. Loyalitas	13
a. Konsep Loyalitas.....	13
b. Tahapan Loyalitas	14
c. Indikator Loyalitas Nasabah.....	15
4. Kualitas Layanan.....	16
a. Konsep Kualitas Layanan.....	16
b. Standar Kualitas Layanan.....	17
c. Prinsip Kualitas Layanan	20
d. Indikator Kualitas Layanan	20
5. <i>Brand Image</i>	22
a. Konsep <i>Brand Image</i>	22
b. Komponen <i>Brand Image</i>	22
c. Standar <i>Brand Image</i>	24
d. Indikator <i>Brand Image</i>	25
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berfikir.....	30
D. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B. <i>Setting</i> Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	36
D. Sumber Data.....	38
E. Variabel Penelitian.....	39
F. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	40
G. Teknik Pengumpulan Data.....	42
H. Uji Reliabilitas dan Validitas Instrumen	44
I. Uji Asumsi Klasik.....	45
J. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Obyek Penelitian	51
1. KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Dawe Kudus.....	51
a. Sejarah Berdirinya	51
b. Lokasi	52
c. Visi Misi	52
d. Produk.....	53
e. Struktur Organisasi	56
2. Gambaran Profil Responden	56
a. Tipe Nasabah	56
b. Jenis Kelamin	57
c. Usia Nasabah	58
d. Lama Menjadi Nasabah	59
3. Gambaran Jawaban Respoden	59
a. Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan (X1).....	60
b. Jawaban Responden Mengenai <i>Brand Image</i> (X2).....	63
c. Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Nasabah (Y).....	67
B. Analisis Data.....	74
1. Analisis Uji Pra Syarat.....	74
a. Uji Reliabilitas.....	74
b. Uji Validitas.....	75
2. Analisis Uji Asumsi Klasik.....	77
a. Uji Multikolinieritas	77
b. Uji Autokorelasi	78
c. Uji Heterokedasitas.....	78
d. Uji Normalitas	79
3. Analisis Uji Hipotesis	80

a. Uji Regresi Linier Berganda.....	80
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	82
c. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	82
d. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	83
C. Pembahasan.....	84
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Dawe.....	84
2. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Nasabah KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Dawe.....	91
BAB V PENUTUP	98
A. Simpulan.....	98
B. Keterbatasan Penelitian	99
C. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4.1	Deskripsi Tipe Nasabah	57
Tabel 4.2	Deskripsi Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.3	Deskripsi Usia Nasabah	58
Tabel 4.4	Deskripsi Lama Menjadi Nasabah	59
Tabel 4.5	Jawaban Pernyataan 1 Variabel X1	60
Tabel 4.6	Jawaban Pernyataan 2 Variabel X1	61
Tabel 4.7	Jawaban Pernyataan 3 Variabel X1	62
Tabel 4.8	Jawaban Pernyataan 1 Variabel X2	63
Tabel 4.9	Jawaban Pernyataan 2 Variabel X2	65
Tabel 4.10	Jawaban Pernyataan 3 Variabel X2	66
Tabel 4.11	Jawaban Pernyataan 1 Variabel Y	67
Tabel 4.12	Jawaban Pernyataan 2 Variabel Y	69
Tabel 4.13	Jawaban Pernyataan 3 Variabel Y	70
Tabel 4.14	Jawaban Pernyataan 4 Variabel Y	71
Tabel 4.15	Jawaban Pernyataan 5 Variabel Y	72
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
Tabel 4.19	Hasil Uji Autokorelasi	78
Tabel 4.20	Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Tabel 4.21	Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.22	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.24	Hasil Uji F.....	83
Tabel 4.25	Hasil Uji t.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... 31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Al-Hikmah
Semesta Kantor Cabang Dawe 56

