

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KERANGKA TEORI.....	10
A. Kajian Teori	10
1. <i>Customer Intimacy</i>	10
2. <i>Experiential Marketing</i>	15
3. <i>Corporate Image</i> (Citra Perusahaan).....	22
4. UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah)	29
5. Loyalitas Nasabah	32
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Berpikir.....	44
D. Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis dan Pendekatan	48
1. Jenis Penelitian.....	48
2. Pendekatan Penelitian.....	48
B. Populasi dan Sampel	48
C. Identifikasi Variabel.....	51
D. Variabel Operasional	52
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Teknik Analisis Data.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil Penelitian	60
1. Gambaran Objek Penelitian	60
2. Deskripsi Responden	61
B. Hasil Analisis Data	65
1. Uji Validitas Dan Reabilitas	65
2. Uji Asumsi Klasik	67
3. Uji Statistik (Uji Linier Berganda)	71
C. Hasil Uji Hipotesis	72
D. Pembahasan Hasil Penelitian	75
1. Pengaruh <i>Customer Intimacy</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Pada UMKM di Kecamatan Mejobo	75
2. Pengaruh <i>Experiental Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Pada UMKM di Kecamatan Mejobo	78
3. Pengaruh <i>Corporate Image</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Pada UMKM di Kecamatan Mejobo	81
BAB V PENUTUP	86
A. Simpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria UMKM	31
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	52
Tabel 3.2	Skala Likert.....	55
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Usaha	63
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Usaha	64
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha .	64
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.8	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
Tabel 4.9	Hasil Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test....	69
Tabel 4.10	Hasil Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4.11	Hasil Uji Hipotesis	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Terjadinya Citra Pelanggan.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	44
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Mejobo	60

