

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Tinjauan Pustaka	11
1.5.1 Tinjauan Teori	11
1.5.2 Tinjauan Empirik.....	35
1.6 Hubungan Antar Variabel.....	70
1.7 Kerangka Pemikiran	74
1.8 Hipotesis.....	83
1.8.1 Tabel Ringkasan Tinjauan Teoritik dan Empiris.....	85
1.9 Definisi Konsep dan Operasional.....	85
1.9.1 Definisi Konsep	85
1.9.2 Definisi Operasional	86
1.10 Metode Penelitian.....	95
1.10.1 Tipe Penelitian	95
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	96
1.10.3 Lokasi Penelitian.....	96

1.10.4 Populasi dan Sampel	96
1.10.5 Teknik <i>Sampling</i>	98
1.10.6 Sumber Data.....	98
1.10.7 Teknik Pengumpulan Data.....	98
1.10.8 Teknik Pengukuran Data.....	99
1.10.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	99
1.10.10 Teknik Analisis Data.....	102
1.10.11 Uji Hipotesis	110
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	112
2.1 Profil Obyek Penelitian	112
2.1.1 Sejarah	112
2.1.2 Lokasi	113
2.2 Informasi tentang BMT Nusa Ummat Sejahtera KC. Jepara ...	113
2.2.1 Jam Operasioanl.....	113
2.2.2 Pelayanan dan Informasi.....	113
2.2.3 Visi dan Misi	114
2.2.4 Struktur Organisasi	115
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	116
3.1 Uji Instrumen dan data Penelitian	116
3.1.1 Uji Validitas.....	116
3.1.2 Uji Reliabilitas	119
3.2 Karakteristik Responden	120
3.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	120
3.2.2 Berdasarkan Usia Responden	121
3.2.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	123
3.2.4 Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	124
3.2.5 Berdasarkan Sumber Informasi	125
3.2.6 Berdasarkan Tujuan Bertransaksi	126
3.2.7 Berdasarkan Pendapatan Rata-rata Setiap Bulan.....	126
3.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	127
3.3.1 Variabel Citra Merek	128

3.3.2	Variabel Kualitas Pelayanan.....	135
3.3.3	Variabel Kepuasan Pelanggan	167
3.3.4	Variabel Loyalitas Pelanggan.....	178
3.4	Analisis Inferensial Penelitian.....	190
3.5	Pembahasan	205
3.5.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan..	206
3.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	207
3.5.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan ..	208
3.5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	210
3.5.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	211
3.5.6	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	212
3.5.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan pelanggan	213
3.6	Kontribusi Penelitian	213
3.6.1	Kontribusi Teoristis penelitian	213
3.6.2	Kontribusi Praktis Penelitian	215
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		217
4.1	Kesimpulan.....	217
4.2	Saran	218
DAFTAR PUSTAKA		xvi
LAMPIRAN.....		xxi