

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Depan.....	ii
Halaman	
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Fokus Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Penegasan Istilah	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	
1. Koperasi Syariah	13
2. Loyalitas Nasabah	
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	19
b. Karakteristik Loyalitas Nasabah	22
c. Tahapan Loyalitas Nasabah.....	23
d. Tingkatan Loyalitas Nasabah	24
3. Reputasi Merek.....	26
4. Kepuasan Nasabah	
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	28
b. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	29

c. Faktor Pendorong Kepuasan Nasabah.....	31
5. Kualitas Pelayanan	
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	32
b. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	34
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	37
6. Keunggulan Bersaing.....	40
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Berfikir	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B. Kehadiran Peneliti	50
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian	51
D. Teknik Pengumpulan Data	52
E. Teknik Analisis Data	53
F. Pengecekan Keabsahan Data	55
G. Tahap-Tahap Penelitian	60
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Profil Lembaga	63
1. Sejarah Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung	63
2. Visi dan Misi Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung	64
3. Tujuan Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung.....	65
4. Lokasi Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung	66
5. Produk Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung	67
6. Struktur Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung.....	68
B. Temuan Penelitian	
1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah di Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung	70
2. Dampak Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah terhadap Keunggulan Bersaing di Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung	75
BAB V PEMBAHASAN	

A. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah di Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung	79
B. Dampak Faktor-Faktor Loyalitas Nasabah dan Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing di Kopsyah Karya Mandiri Tulungagung.....	89
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	