

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Surat Pernyataan Keaslian.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak.....	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi masalah	7
C. Rumusn masalah	8
D. Tujuan penelitian.....	8
E. Manfaat penelitian.....	8
F. Ruang lingkup dan batasan penelitian	9

G. Penegasan istilah	13
H. Sistematika skripsi	17

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan	19
B. Citra Produk (<i>Product Image</i>)	23
C. Loyalitas Nasabah	25
D. Penelitian Terdahulu	28
E. Kerangka Pemikiran	30
F. Hipotesis.....	31

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	33
B. Jenis Penelitian.....	33
C. Sifat Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Metode Pengumpulan Data	36
F. Metode Analisis Data	38

BAB IV : PAPARAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data	44
B. Profil Responden	54
C. Deskripsi Responden.....	55
D. Deskripsi Variabel.....	57
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	82
F. Uji Asumsi Klasik.....	85

G. Uji Regresi Linier Berganda	86
H. Uji T (<i>T-Test</i>)	88
I. Uji F (<i>F-Test</i>)	90
J. Koefesensi Determinasi.....	91

BAB V : PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah	93
B. Pengaruh Citra Produk Terhadap loyalitas Nasabah.....	97
C. Kualitas Pelayanan dan Citra produk Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Harapan Ummat Kepatihan Tulungagung	100

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Kritik dan Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN