

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Grafik	xvii
Daftar Lampiran	xviii
Abstrak	xix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusah Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	12

G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika Skripsi.....	15

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran.....	17
1. Definisi Manajemen Pemasaran.....	17
2. Unsur-unsur Pemasaran	18
3. Strategi Pemasaran	20
B. Citra Lembaga.....	21
1. Definisi Citra Lembaga.....	21
2. Jenis-jenis Citra.....	22
3. Peran dan Manfaat Citra bagi Perusahaan	22
4. Elemen Citra Perusahaan	23
5. Faktor yang mempengaruhi Citra Lembaga.....	24
C. Promosi	26
1. Definisi Promosi	26
2. Tujuan Promosi.....	26
3. Cara Promosi.....	27
4. Bauran Promosi.....	28
D. Loyalitas Anggota/Nasabah	31
1. Definisi Loyalitas Anggota/Nasabah	31
2. Karakteristik Pelanggan yang Loyal.....	31
3. Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Anggota/	

Nasabah.....	32
4. Tingkatan Loyalitas Anggota/Nasabah.....	33
5. Indikator Loyalitas Anggota/Nasabah	34
E. Pembiayaan	33
1. Definisi Pembiayaan	37
2. Unsur-unsur Pembiayaan	37
3. Tujuan Pembiayaan.....	38
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	40
G. Kerangka Konseptual	45
H. Hipotesis Penelitian.....	46

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	48
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	50
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	53
E. Teknik Analisis Data.....	57
1. Analisis Instrumen Penelitian	57
2. Uji Normalitas	59
3. Statistik Diskriptif	59
4. Uji <i>Independent t-Test</i>	60

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Peneltian	61
B. Karakteristik Responden	73
C. Deskripsi Variabel.....	79
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	88
1. Uji Validitas	88
2. Uji Reliabilitas	90
3. Uji Normalitas.....	94
4. Statistik Diskriptif.....	96
5. Uji <i>Independen t-Test</i>	99

BAB V : PEMBAHASAN

A. Citra Lembaga di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	102
B. Promosi di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	104
C. Perbedaan Loyalitas Anggota Pembiayaan ditinjau dari Citra Lembaga dan Promosi di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.....	107

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN