

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak.....	xvii
Abstract.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Penegasan Istilah	10
G. Sistematika Skripsi.....	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pemasaran Jasa.....	15
1. Pengertian Pemasaran Jasa.....	15
2. Sifat dan Karakteristik Jasa.....	18
B. Kepercayaan.....	20
1. Pengertian Kepercayaan.....	20
2. Faktor-faktor Kepercayaan.....	22
3. Menciptakan Kepercayaan pada Perusahaan.....	23
C. Komitmen.....	25
1. Pengertian Komitmen.....	25
2. Bentuk Komitmen.....	26
3. Tingkatan Komitmen.....	26
D. Komunikasi.....	30
1. Pengertian Komunikasi.....	30
2. Tahapan Mengembangkan Komunikasi.....	31
3. Saluran Komunikasi.....	33
E. Penanganan Masalah.....	35
1. Pengertian Penanganan Masalah.....	35
2. Tujuan Penanganan Masalah.....	37
3. Penanganan Masalah yang Efektif.....	37
F. Loyalitas Nasabah.....	39
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	39
2. Tahapan Loyalitas.....	41
3. Faktor-faktor Loyalitas.....	42
4. Metode Pengukuran Loyalitas.....	44
G. Koperasi Pondok Pesantren.....	45

H. Penelitian Terdahulu	47
I. Kerangka Konsep Pemikiran.....	55
J. Hipotesis Penelitian.....	56

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	57
B. Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian	58
C. Sumber Data Variabel dan Skala Pengukuran	60
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	63
E. Teknik Analisis Data	67

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	75
B. Deskripsi Responden.....	79
C. Pengujian Hipotesis	87
1. Uji Kualitas Data.....	87
2. Uji Normalitas	92
3. Uji Asumsi Klasik	94
4. Uji Regresi Linier Berganda	96
5. Uji Hipotesis	98

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar	106
B. Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar	108
C. Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar	110
D. Pengaruh Penanganan Masalah terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar	113

E. Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas nasabah pada Koperasi Pondok pesantren Al-Barkah Wonodadi Blitar	115
--	-----

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN