

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Luar .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Sampul Dalam.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Motto .....</b>	<b>v</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xiv</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xv</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xvi</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>xvii</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	13
C. Rumusan Masalah .....	14
D. Tujuan Penelitian .....	15
E. Kegunaan Penelitian.....	15
F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian.....	16
G. Penegasan Istilah.....	17
H. Sistematika Skripsi.....	19

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Nasabah .....	22
1. Definisi loyalitas Nasabah.....	22
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah....	23
3. Manfaat atau Keuntungan Loyalitas Nasabah.....	26
4. Dimensi Loyalitas Nasabah.....	27
B. Kualitas Pelayanan .....	27

1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	27
2. Landasan Dasar Menurut Islam.....	31
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	33
C. Customer Relationship Management .....	34
1. Definisi Customer Relationship Management .....	34
2. Tujuan Customer Relationship Management .....	36
3. Indikator Customer Relationship Management.....	39
D. Citra Perusahaan .....	40
1. Definisi Citra Perusahaan .....	40
2. Fungsi Citra Perusahaan .....	42
3. Indikator Citra Perusahaan .....	45
E. Kajian Penelitian Terdahulu .....	46
F. Kerangka Konseptual .....	56
G. Hipotesis Penelitian .....	57

### **BAB III METODE PENULISAN**

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	59
1. Pendekatan Penelitian .....	59
2. Jenis Penelitian.....	60
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian .....	60
1. Populasi .....	60
2. Sampling .....	61
3. Sampel Penelitian.....	62
C. Sumber Data, Variable Dan Skala Pengukuranya.....	63
1. Sumber Data .....	63
2. variabel .....	64
3. Skala Pengukuran.....	64
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrument Penelitian .....	65
1. Teknik Pengumpulan Data.....	65
2. Instrumen Penelitian.....	67
E. Teknik Analisis Data.....	68
1. Uji Instrumen data.....	68

2. Uji Multikolinieritas.....	69
3. Analisis Regenerasi Linier Berganda.....	69
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70
5. Uji Hipotesis .....	71
6. Uji Asumsi Klasik.....	72

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	75
1. Sejarah.....	75
2. Visi Dan Misi Bank Muamalat Indonesia Kcp Tulungagung..	78
3. Struktur Organisasi .....	78
B. Deskripsi Data Responden .....	80
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
2. Karakteristik Berdasarkan Umur.....	81
3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	82
4. Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	83
C. Analisis Data .....	84
1. Pengujian Instrumen.....	85
2. Analisis Data .....	89
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	97

#### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung .....	99
B. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung .....	100
C. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung .....	102
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Customer Relationship Management</i> , Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	104

<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	106
B. Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>115</b>