

## 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.....	xii
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak .....	xvii
Abstract .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	10
G. Penegasan Istilah.....	10
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>15</b>
A. Pengertian Baitul Maal Wat Tamwil .....	15
B. Loyalitas Nasabah.....	17
C. Tahapan dan Tingkatan Loyalitas Nasabah .....	20

D. Membangun Loyalitas Nasabah.....	24
E. Dimensi Loyalitas Nasabah.....	25
F. Loyalitas Nasabah dalam Prespektif Islam .....	26
G. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
H. Kerangka Konseptual .....	33
I. Maaping Variabel, Teori, dan Indikator .....	34
J. Hipotesis Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	37
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian .....	38
D. Sumber Data, Variabel Pebelitian, Skala Pengukuran .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	42
F. Teknik Analisis Data .....	47
G. Operasional Indikator Variabel.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Profil Lembaga.....	53
1. BMT Pahlawan Tulungagung.....	53
2. BMT Istiqomah Tulungagung.....	60
B. Karakteristik Responden .....	67
C. Analisis Data .....	73
1. Analisis Deskriptif Variabel.....	73
2. Uji Validitas.....	98
3. Uji Reliabilitas.....	100
4. Uji Normalitas.....	101
5. Uji Beda T.....	104

<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>115</b>
A. Perbandingan Tingkat Loyalitas Nasabah <i>Repeat Purchase</i> antara BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung .....	115
B. Perbandingan Tingkat Loyalitas Nasabah <i>Retention</i> antara BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung .....	119
C. Perbandingan Tingkat Loyalitas Nasabah <i>Refferal</i> antara BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung .....	123
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>127</b>
A. Kesimpulan.....	127
B. Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	