

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	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak.....	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah.....	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	15

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumen	17
B. Loyalitas Nasabah	23
C. <i>Brand Image</i>	33
D. Performance	35

E. <i>Reliability</i>	37
F. Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Loyalitas Nasabah.....	37
G. Hubungan <i>Performance</i> dengan Loyalitas Nasabah.....	38
H. Hubungan <i>Reliability</i> dengan Loyalitas Nasabah	38
I. Penelitian Terdahulu	39
J. Kerangka Konseptual.....	44
K. Hipotesis Penelitian	46

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Populasi, Sampling dan Sampel	48
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	50
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	51
E. Teknik Analisis Data	56

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden	63
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
B. Deskripsi Variabel	66
C. Hasil Penelitian	75
1. Uji Instrumen Penelitian	75
2. Teknik Analisis Data	80
3. Uji Hipotesis	82
4. Uji Asumsi Klasik	87

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pembantu Tulungagung	90
--	----

B. Pengaruh <i>Performance</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pembantu Tulungagung	92
C. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pembantu Tulungagung	95
D. Pengaruh <i>Brand Image</i> , <i>Performance</i> , <i>Reliability</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pembantu Tulungagung	98

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	100
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	106