

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Kegunaan Penelitian	12

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	13
G. Penegasan Istilah	13
H. Sistematika Penulisan Skripsi	16
BAB II : LANDASAN TEORI	18
A. Gambaran Umum Lembaga Objek Penelitian	18
B. Kerangka Teori Variabel	26
1. Tinjauan Umum <i>Service Quality</i>	26
2. Tinjauan Umum <i>Customer Relationship Management</i>	28
3. Tinjauan Umum <i>Brand Image</i>	33
4. Tinjauan Umum Kepercayaan	39
5. Tinjauan Umum Loyalitas	42
C. Penelitian Terdahulu	49
D. Kerangka Konseptual	60
E. Hipotesis Penelitian	61
BAB III : METODE PENELITIAN	64
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	64
B. Populasi, Sampel Penelitian, dan Teknik Sampling	64
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	66
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	67
E. Teknik Analisis Data	74

1. Uji Validitas dan Reliabilitas	74
2. Uji Asumsi Klasik	77
3. Analisis Regresi Linier Berganda	79
4. Uji Hipotesis	80
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
BAB IV : HASIL PENELITIAN	82
A. Deskripsi Responden	82
B. Deskripsi Variabel Penelitian	87
C. Hasil Analisis Data	89
BAB V : PEMBAHASAN	103
A. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri	103
B. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri	106
C. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri	109
D. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri	111
E. Pengaruh <i>Service Quality, Customer Relationship Management, Brand Image, dan Kepercayaan</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri	114

BAB VI : PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN