

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah	13
G. Penegasan Istilah	13
H. Sistematika Pembahasan	15
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas Nasabah	18
B. Kepuasan Nasabah.....	21

C. Citra Perusahaan	27
D. Kualitas Produk	31
E. Kualitas Pelayanan.....	36
F. Penelitian Terdahulu	40
G. Kerangka Konseptual	55
H. Hipotesis Penelitian.....	58
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	60
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	61
C. Sumber Data, Variabel dan Skala pengukurannya	62
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	64
E. Analisis Data	66
 BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	72
B. Deskripsi Karakteristik Responden	81
C. Deskripsi Data	85
D. Analisis Data	88
1. Uji Keabsahan Data	88
2. Uji Asumsi Klasik	93
3. Uji Hipotesis.....	97
4. <i>Path Analysis</i>	102

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	
Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk	110
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah	
Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk	112
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	
Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk	115
D. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	
Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk	117
E. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	
melalui Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia	
KCP Nganjuk	120
F. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah	
melalui Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia	
KCP Nganjuk	122
G. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	
melalui Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia	
KCP Nganjuk	124

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	127
B. Saran	130

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN