

DAFTAR ISI

PERYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	vi
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
PENGESAHAN PENGUJI.....	viii
MOTTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xxi
المُلخَص	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan Penelitian	19
D. Kegunaan Penelitian.....	19
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	21
F. Penegasan Istilah.....	21
G. SISTEMATIKA PENULISAN	27
BAB II LANDASAN TEORI.....	29
A. Consumer Behavior	29
B. Loyalitas Nasabah	30
C. Produk	35

D. Kualitas Layanan	38
E. Citra Perusahaan	44
F. Brand Image	49
G. Kajian Peneliti Terdahulu.....	56
H. Hubungan Antar Variabel.....	63
I. Kerangka Konseptual	66
J. Hipotesis Penelitian	67
BAB III METODE PENELITIAN	69
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	69
1. Pendekatan Penelitian	69
2. <i>Jenis Penelitian</i>	70
B. Populasi, <i>Sampling</i> dan Sampel Penelitian	70
1. Populasi	70
2. <i>Sampling</i>	71
3. Sampel Penelitian	71
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	73
1. Sumber Data.....	73
2. Variabel	73
3. Skala Pengukuran	74
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	75
1. Teknik Pengumpulan Data.....	75
2. Instrumen Penelitian	76
E. Teknik Analisis Data	82
1. Instrumen Data.....	82
2. Uji Asumsi Klasik	84
BAB IV HASIL PENELITIAN	89
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	89
1. Sejarah Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	89
2. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP	

Tulungagung	90
3. Produk Tabungan dan Deposito di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung	93
B. Analisis Deskriptif.....	94
1. Deskriptif Karakteristik Responden	94
2. Deskriptif Variabel.....	95
C. Analisis Data	103
1. Uji Instrumen Data.....	103
2. Uji Asumsi Klasik	107
BAB V PEMBAHASAN.....	119
A. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Produk Tabungan dan Deposito Bank Muamalat KCP Tulungagung	119
B. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Produk Tabungan dan Deposito di Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	122
C. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Produk Tabungan dan Deposito di Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	124
D. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Produk Tabungan dan Deposito di Bank Muamalat KCP Tulungagung	127
BAB VI PENUTUP	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	143
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	201