

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan Keaslian.....	v
Motto.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Diagram.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah	12

H. Sistematika Skripsi	15
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	16
1. Teori Perilaku Konsumen.....	16
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen	19
3. Loyalitas Nasabah.....	25
4. Kualitas Pelayanan.....	30
5. Citra Perusahaan	41
6. Lokasi.....	48
B. Kajian Penelitian Terdahulu	56
C. Kerangka Konseptual.....	64
D. Hipotesis Penelitian	66
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	67
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	69
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	73
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	76
E. Teknik Analisis Data	81
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Profil BMT Dinar Amanu Tulungagung.....	88
B. Deskripsi Responden	94
C. Deskripsi Variabel	97
D. Analisis Data	102

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.....	114
B. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah	116
C. Pengaruh lokasi terhadap loyalitas nasabah	118
D. Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan lokasi terhadap loyalitas nasabah.....	120

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	121
B. Saran	122
DAFTAR RUJUKAN.....	124
LAMPIRAN	128