

## 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 Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Kegunaan Penelitian .....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	12
G. Penegasan Istilah .....	13
H. Sistematika Skripsi .....	15

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Kepercayaan	
1. Definisi Kepercayaan.....	17
2. Keterkaitan Sikap dan Kepercayaan.....	19
3. Kepercayaan Konsumen Terhadap Atribut Produk .....	21
4. Dimensi Kepercayaan .....	21
B. Citra Perusahaan	
1. Definisi Citra Perusahaan .....	23
2. Proses Pembentukan Citra .....	28
C. Nilai Pelanggan ( <i>Customer Value</i> )	
1. Pengertian Nilai Pelanggan ( <i>Customer Value</i> )....	30
2. Dimensi Nilai Pelanggan .....	33
D. Loyalitas	
1. Definisi Loyalitas.....	34
2. Karakteristik Loyalitas.....	37
3. Tahapan dan Tingkatan Loyalitas.....	38

E.	<i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT)	
1.	Pengertian <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) .....	40
2.	Visi dan Misi <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT)....	42
3.	Fungsi dan Tujuan <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT) .....	43
4.	Ciri-ciri <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT).....	44
5.	Produk Penghimpun Dana Tabungan Syariah <i>Mudharabah</i> .....	46
F.	Kajian Penelitian Terdahulu .....	48
G.	Kerangka Konseptual.....	52
H.	Hipotesis Penelitian .....	53

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	
1.	Pendekatan Penelitian .....	55
2.	Jenis Penelitian .....	56
B.	Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	
1.	Populasi .....	56
2.	Sampling .....	57
3.	Sampel .....	58
C.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	
1.	Sumber Data .....	60
2.	Variabel.....	60
3.	Skala Pengukuran .....	61
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	
1.	Angket.....	62
2.	Wawancara .....	62
3.	Instrumen Penelitian .....	63
E.	Analisis Data	
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	66
2.	Uji Normalitas .....	67
3.	Uji Asumsi Klasik .....	68
4.	Uji Regresi berganda .....	69
5.	Uji Hipotesis .....	70
6.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A.	Gambaran Umum Lembaga.....	73
B.	Karakteristik Responden	
1.	Jenis Kelamin Responden.....	76
2.	Usia Responden .....	77
3.	Pendidikan Terakhir Responden.....	78
4.	Pekerjaan Responden.....	78
5.	Penghasilan Responden .....	79

6.	Lama Responden Menjadi Anggota Tabungan Umum Syariah .....	80
C.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	81
D.	Analisis Data	
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	88
2.	Uji Normalitas Data .....	92
3.	Uji Asumsi Klasik .....	94
4.	Uji Regresi Linier Berganda .....	96
5.	Uji Hipotesis .....	97
6.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	101
<b>BAB V</b>	<b>: PEMBAHASAN</b> .....	102
<b>BAB VI</b>	<b>: PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan .....	108
B.	Saran .....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN