

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Motto.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak.....	xvii
Abstract.....	xviii

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	11
F. Penegasan Istilah.....	12
G. Sistematika Skripsi.....	14

### BAB II : LANDASAN TEORI

A. Etika Pelayanan	
1. Pengertian Etika Pelayanan .....	16
2. Komponen dalam Etika Pelayanan .....	19
3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	21
4. Sikap Melayani Pelanggan .....	24
B. Citra Perusahaan	
1. Pengertian Citra Perusahaan .....	26
2. Jenis-Jenis Citra .....	29
3. Kriteria Pengukuran Citra Perusahaan .....	31
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra ....	31

<b>C. Loyalitas Nasabah</b>	
1. Pengertian Loyalitas .....	39
2. Karakteristik Loyalitas .....	42
3. Tahap-Tahap Loyalitas .....	43
4. Prinsip-Prinsip Loyalitas .....	44
5. Mengukur Loyalitas .....	45
6. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	46
<b>D. BMT</b>	
1. Pengertian BMT .....	48
2. Ciri-Ciri Utama BMT .....	49
<b>E. Kajian Penelitian Terdahulu.....</b>	50
<b>F. Kerangka Konseptual.....</b>	54
<b>G. Hipotesis Penelitian.....</b>	55

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

<b>A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....</b>	57
<b>B. Populasi, Sampel, dan Sampling Penelitian.....</b>	58
<b>C. Sumber data, Variabel, dan Skala Pengukuran....</b>	60
<b>D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian</b>	
1. Teknik Pengumpulan Data.....	63
2. Instrumen Penelitian.....	64
<b>E. Teknik Analisis Data.....</b>	66
1. Uji Keabsahan Data	
a. Uji Validitas.....	67
b. Uji Reliabilitas.....	67
2. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas.....	68
b. Uji Multikolinieritas.....	69
c. Uji Heteroskedastisitas.....	70
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4. Pengujian Hipotesis	
a. Uji t.....	71
b. Uji F.....	72
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73

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

<b>A. Gambaran Obyek Penelitian</b>	
1. Profil Lembaga KSPPS BMT Harapan Umat	
Tulungagung .....	74
2. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Harapan Umat	
74	
3. Visi dan Misi.....	76

4. Produk-Produk KSPPS BMT Harapan Umat ...	
76	
5. Jaringan dengan Lembaga Lain.....	80
6. Struktur Organisasi .....	81
B. Karakteristik Responden.....	83
1. Jenis Kelamin Responden.....	83
2. Usia Responden.....	83
3. Pendidikan Responden.....	84
4. Pekerjaan Responden .....	85
C. Deskripsi Variabel.....	85
D. Uji Keabsahan Data	
1. Uji Validitas.....	87
2. Uji Reliabilitas.....	89
E. Uji Asumsi Klasik	
1. Uji Normalitas.....	90
2. Uji Multikolinieritas.....	93
3. Uji Heteroskedasitas.....	93
F. Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
G. Uji Hipotesis	
1. Uji t.....	95
2. Uji F.....	98
H. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	99

## **BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Variabel X1 Etika Pelayanan Terhadap Y.....	101
B. Variabel X2 Citra Perusahaan Terhadap Y.....	103
C. Variabel X1, X2, Terhadap Y.....	105

## **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**