

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL BELAKANG	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori	17
1. Loyalitas Nasabah.....	17
2. Lokasi.....	20
3. Kualitas Pelayanan.....	25
4. Kualitas Produk	34
5. Hubungan Lokasi, Sistem Pelayanan, Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota.....	38
B. Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Berfikir Penelitian	43
D. Hipotesis	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	46
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
1. Populasi	47
2. Sampel Penelitian.....	47
3. Teknik Sampling Penelitian	48
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	49

1. Sumber Data	49
2. Variabel Penelitian.....	50
3. Skala Pengukuran	51
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Instrumen	51
1. Teknik Pengumpulan Data.....	51
2. Instrumen Penelitian	52
E. Analisis Data	56

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian	64
1. Letak Geografis BMI Kediri.....	64
2. Sejarah Singkat BMI Kediri	64
3. Struktur Organisasi BMI Kediri	68
4. Visi Misi BMI Kediri.....	69
5. Jenis Produk BMI Kediri	69
B. Deskripsi Karakteristik Responden	70
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	74
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota.....	76
C. Hasil Analisis.....	76
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	77
2. Uji Normalitas Data	81
3. Uji Asumsi Klasik.....	82
4. Analisis Regresi Linier Berganda	85
5. Uji Hipotesis	88
6. Analisis Koefisien Determinan (R^2)	91

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah	93
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	95
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	97
D. Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah.....	99

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	102
B. Saran	103

DAFTAR RUJUKAN	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN	111