

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	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
Abstract	xvi

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori Kualitas Pelayanan	17
B. Teori Citra Perusahaan	24
C. Loyalitas Anggota	27

D. Pembiayaan Musyarakah	30
E. teori perilaku Konsumen	48
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	50
F. Kerangka Konseptual.....	54
G. Hipotesis Penelitian	56
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	57
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	58
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya	64
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	66
E. Teknik Analisis Data.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	79
B. Karakteristik Responden	87
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	92
D. Pengujian Data	106
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Memilih Pembiayaan Musyarakah BTM Surya Dana Tulungagung	117
B. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas BTM Surya Dana Tulungagung	119
C. Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi Berperngaruh Terhadap Loyalitas Nasabah BTM Surya Dana Tulungagung	120
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	123
B. Saran	124

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN