

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Asumsi Penelitian.....	9
E. Hipotesis Penelitian.....	10
F. Kegunaan Penelitian.....	11
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
H. Definisi Istilah .....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	16
A. Kajian Teoritik .....	16
B. Hubungan Antar Variabel .....	37

C. Kajian Penelitian Terdahulu.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Rancangan Penelitian.....	45
B. Populasi dan Sampel.....	46
C. Sumber Data .....	48
D. Instrumen Penelitian .....	49
E. Pengumpulan Data.....	52
F. Analisis Data.....	54
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Deskripsi Data.....	64
B. Pembuktian Hipotesis .....	99
C. Pembahasan.....	104
BAB V PENUTUP.....	112
A. Kesimpulan .....	112
B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA .....	115
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	120
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	121

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 Pedoman Kuesioner .....	50
Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner .....	72
Tabel 4.2 Daftar Pernyataan Kuesioner .....	78
Tabel 4.3 Skor Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	80
Tabel 4.4 Skor Variabel Kepuasan Nasabah ( $X_2$ ).....	83
Tabel 4.5 Skor Variabel Citra Perusahaan ( $X_3$ ) .....	84
Tabel 4.6 Skor Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....	85
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas X.....	87
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Y.....	88
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	89
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	94
Tabel 4.11 Hasil Uji Run Test setelah <i>Outlier</i> .....	95
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser .....	97
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-smirnov Test.....	99
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	100
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	101
Tabel 4.16 Hasil Uji $R^2$ .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Jumlah Anggota .....	6
Gambar 2.1 Model Pembentukan Citra.....	29
Gambar 3.1 Desain Operasional Variabel.....	46
Gambar 4.1 Struktur Pengelola KSPPS BMT NU Cabang Galis .....	70
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	75
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah ..	76
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	77
Gambar 4.7 Hasil Cek Data Outlier Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	90
Gambar 4.8 Hasil Cek Data <i>Outlier</i> Kepuasan Nasabah ( $X_2$ ) .....	91
Gambar 4.9 Hasil Cek Data <i>Outlier</i> Citra Perusahaan ( $X_3$ ).....	92
Gambar 4.10 Hasil Cek Data <i>Outlier</i> Loyalitas Nasabah (Y).....	93
Gambar 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	96
Gambar 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	98

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Tugas Penyusunan Skripsi

Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari KSPPS BMT NU Cabang Galis

Lampiran 4 Surat Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 5 Kuesioner

Lampiran 6 Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 7 Hasil Uji Deskriptif

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas

Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 12 Dokumentasi

Lampiran 13 Riwayat Hidup