

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 Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Asumsi Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Ruang Lingkup Penelitian	11
H. Definisi Istilah.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teoritik.....	14
B. Kualitas Layanan	18
C. Citra Merek.....	24

	D. Kepuasan Nasabah.....	30
	E. Loyalitas Pelanggan.....	33
	F. Kajian Penelitian Terdahulu	37
BAB III	METODE PENELITIAN	40
	A. Rancangan Penelitian.....	40
	B. Populasi dan Sampel.....	41
	C. Sumber Data	42
	D. Instrument Penelitian	43
	E. Pengumpulan Data.....	43
	F. Analisis Data.....	46
BAB IV	DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN	
	PEMBAHASAN	54
	A. Deskripsi Data.....	54
	B. Uji Kualitas Data	60
	C. Uji Asumsi Klasik.....	63
	D. Pembuktian Hipotesis	67
	E. Pembahasan	73
BAB V	PENUTUP.....	80
	A. Kesimpulan	80
	B. Saran	81
	DAFTAR PUSTAKA	83
	PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	86
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	87
	RIWAYAT HIDUP	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas X_1	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas X_2	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas X_3	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Y	62
Tabel 4.6 Hasil Uji One Sample Kolmogorof-Smirnov.....	64
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 4.9 Hasil Uji f.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pembentukan Citra.....	26
Gambar 4.1 Struktur Pengelola KSPP. Syariah BMT NU Cabang Tlanakan.....	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	63
Gambar 4.3 SRESID by ZPRED SCATTERPLOT.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner.....	87
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	91
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS.....	101
Lampiran 4 Dokumentasi.....	122