

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Asumsi Penelitian .....	7
E. Hipotesis Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	8
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	9
H. Definisi Istilah .....	11
I. Kajian Penelitian Terdahulu .....	12
BAB II Kajian Pustaka .....	15
A. Perilaku Konsumen .....	15

1. Kepercayaan .....	17
a. Pengertian Kepercayaan .....	17
b. Indikator Kepercayaan .....	20
2. Kepuasan Layanan .....	20
a. Pengertian Kepuasan layanan.....	20
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota .....	24
c. Cara Mengukur Kepuasan Anggota .....	24
d. Indikator Kepuasan Layanan.....	26
3. Loyalitas .....	26
a. Pengertian Loyalitas.....	26
b. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	30
c. Merancang Dan Menciptakan Loyalitas .....	31
d. Indikator Loyalitas .....	32
 BAB III Metode Penelitian .....	 33
A. Rancangan Penelitian .....	33
B. Populasi dan Sampel .....	35
C. Sumber Data .....	36
D. Instrumen Penelitian .....	37
E. Pengumpulan Data .....	39
F. Pengukuran Data .....	40
G. Analisis Data .....	41
 BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN .....	 54
A. Deskripsi Data .....	54

1. Deskripsi Perusahaan .....	54
a. Sejarah BMT UGT Sidogiri .....	54
b. Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri .....	55
c. Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan .....	56
d. Jaringan Kantor BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan .....	57
e. Legalitas BMT UGT Sidogiri .....	57
f. Tingkat Pertumbuhan Anggota .....	58
2. Deskripsi Data Penelitian .....	59
3. Deskripsi Data Responden .....	59
a. Jenis Kelamin Responden .....	60
b. Pendidikan Terakhir Responden .....	60
c. Usia Responden .....	61
d. Lama Menjadi Anggota Responden .....	61
4. Deskripsi Variabel Penelitian .....	62
a. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) .....	63
b. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Layanan ( $X_2$ ) .....	64
c. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas ( $Y$ ) .....	65
5. Uji Kualitas Data .....	66
a. Uji Validitas .....	67

b. Uji Reliabilitas .....	68
6. Uji Regresi Linier Berganda .....	69
7. Uji Asumsi Klasik .....	69
a. Uji Normalitas .....	69
b. Uji Multikolinearitas .....	71
c. Uji Heterokedastisitas .....	73
d. Uji Autokorelasi .....	74
B. Pembuktian Hipotesis .....	74
1. Koefisien Determinasi $R^2$ .....	74
2. Signifikan Simultan /Uji Serentak (Uji F) .....	75
3. Uji Individual/Uji Parsial (Uji t).....	77
C. Pembahasan .....	80
1. Terdapat Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Layanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan .....	80
2. Terdapat Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.....	81
3. Terdapat Pengaruh Kepuasan Layanan Terhadap Loyalitas Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan .....	84
BAB IV PENUTUP .....	87
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	88
Daftar Rujukan .....	90
Daftar Lampiran .....	96