

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Asumsi Penelitian	9
E. Hipotesis Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	11
G. Ruang lingkup penelitian	12
H. Definisi istilah	13
I. Kajian Penelitian Terdahulu	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Perilaku Konsumen	18
B. Karakteristik konsumen	19
C. Kualitas Pelayanan	23
D. Citra Perusahaan	27
E. Kepuasan Anggota	31
F. Tabah (<i>Tabungan Mudharabah</i>)	35
G. BMT NU Jawa Timur	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel	38
C. Sumber Data	40
D. Instrumen Penelitian.....	40
E. Pengumpulan Data	43
F. Analisis Data	44

BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	52
B. Pembuktian Hipotesis.....	73
C. Pembahasan.....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	81
B. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA	83
-----------------------------	-----------

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	87
--	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	88
--------------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP	129
----------------------------	------------