

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Asumsi Penelitian	10
E. Hipotesis Penelitian.....	11
F. Kegunaan Penelitian	12
G. Ruang Lingkup Penelitian	13
H. Definisi Istilah.....	15

I. Kajian Penelitian Terdahulu	16
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Manajemen Pemasaran	23
B. Kualitas Layanan.....	24
C. Citra Perusahaan	27
D. Loyalitas Anggota	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Rencana Penelitian.....	31
B. Populasi Dan Sampel	32
C. Sumber Data.....	34
D. Instrumen Penelitian	35
E. Pengumpulan Data	37
F. Analisis Data	39
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	47
A. Deskripsi Data.....	47
1. Profil BMT NU Jawa Timur Cabang Sampang Kota.....	47
2. Deskripsi Data Penelitian	53
3. Deskripsi Variabel Penelitian	56
4. Uji Kualitas Data	62

5. Uji Asumsi Klasik	64
B. Pembuktian Hipotesis	69
C. Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	85