

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	0
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Tujuan penelitian.....	5
D. Manfaat penelitian.....	5
E. Definisi operasional.....	6
F. Sistematika pembahasan.....	8

BAB II KAJIAN TOERITIK.....	11
A. Penelitian terdahulu yang relevan.....	11
B. Kerangka teori.....	17
1. Citra.....	17
a. Definisi Citra.....	17
b. Jenis-Jenis Citra.....	18
c. Pembentukan Citra Perusahaan.....	20
d. Tolok Ukur Mencapai Citra Posiif.....	23
e. Menjaga Nama Baik Dalam Pandangan Islam.....	25
2. Loyalitas Pelanggan (Donatur).....	26
a. Definisi Loyalitas Pelanggan (Donatur).....	26
b. Tipologi Loyalitas.....	27
c. Langkah-langkah Mewujudkan Loyalitas Pelanggan.....	28
d. Faktor Pengaruh Loyalitas Pelanggan (Donatur).....	30
e. Pentingnya Citra lembaga terhadap Loyalitas Donatur.....	34
C. Paradigma penelitian.....	36
D. Hipotesis penelitian.....	37
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 39
A. Pendekatan dan jenis penelitian.....	39
B. Lokasi penelitian.....	39
C. Populasi, Sampel dan teknik Sampling.....	40
D. Variabel dan indikator.....	41
E. Tahap-tahap penelitian.....	44
F. Teknik pengumpulan data.....	45
G. Teknik validitas instrumen.....	47
H. Teknik analisis data.....	47
1. Skala Pengukuran.....	48
2. Analisis deskriptif.....	48
3. Regresi Linier Sederhana.....	49
4. Koefisien Korelasi dan Koefisien determinasi.....	50
 BAB IV HASIL PENELITIAN.....	 52
A. Gambaran umum obyek penelitian.....	52
1. Sejarah Berdirinya LAZIS Al Haromain.....	52
2. Visi, Missi dan Tujuan.....	53
3. Program LAZIS Al Haromain.....	53
4. Tugas pokok dan fungsi.....	56
B. Penyajian data.....	62
1. Uji Validitas.....	62
2. Uji Reliabilitas.....	63
3. Analisis Deskriptif Variabel Citra Lembaga (X).....	64
4. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Donatur (Y).....	80
C. Pengujian Hipotesis.....	85

1. Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Loyalitas Donatur.....	86
2. Citra Lembaga Berpengaruh Kuat Terhadap Loyalitas Donatur.....	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data).....	89
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	92
C. Keterbatasan Penelitian.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Donatur LAZIS Al Haromain
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Persamaan Dan Perbedaan
Tabel 3.1	Variabel Dan Indikator
Tabel 3.2	Interpretasi Koefisien Korelasi
Table 4.1	Uji Validitas
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas
Table 4.3	Frekuensi Berdasarkan Tepat Dalam Pelayanan
Tabel 4.4	Frekuensi Berdasarkan Sopan Dan Ramah
Tabel 4.5	Frekuensi Berdasarkan Kompetensi Pegawai
Tabel 4.6	Frekuensi Berdasarkan Penampilan Pegawai
Tabel 4.7	Frekuensi Berdasarkan Kemudahan Akses
Tabel 4.8	Frekuensi Berdasarkan Mudah Bergaul Dengan Donatur
Tabel 4.9	Frekuensi Berdasarkan Mendengar Keluhan Donatur
Tabel 4.10	Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Citra Lembaga Dalam Pelayanan
Tabel 4.11	Frekuensi Berdasarkan Reputasi Baik
Tabel 4.12	Frekuensi Berdasarkan Dikenal Cukup Luas
Tabel 4.13	Frekuensi Berdasarkan Transparansi Keuangan
Tabel 4.14	Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Citra Lembaga Dalam Reputasi

Tabel 4.15	Frekuensi Berdasarkan Logo Yang Mudah Dikenali
Tabel 4.16	Frekuensi Berdasarkan Logo Yang Mudah Dibedakan
Tabel 4.17	Frekuensi Berdasarkan Motto Yang Mudah Diingat
Tabel 4.18	Frekuensi Kinerja Karyawan Sesuai Dengan Motto Perusahaan
Tabel 4.19	Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Citra Lembaga Dalam Identitas Perusahaan
Tabel 4.20	Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Citra Lembaga Lazis Al Haromain
Tabel 4.21	Frekuensi Berdasarkan Membicarakan Hal-Hal Positif Lembaga
Tabel 4.22	Frekuensi Berdasarkan Merekomendasikan Kepada Orang Lain
Tabel 4.23	Frekuensi Berdasarkan Pilihan Utama Donasi
Tabel 4.24	Frekuensi Berdasarkan Sering Ikut Kegiatan
Tabel 4.25	Frekuensi Berdasarkan Donatur Tetap
Tabel 4.26	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Donatur
Tabel 4.27	Hasil Uji t
Tabel 4.28	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
Tabel 4.29	Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Model pembentukan citra
- Gambar 2.2 pembentukan citra perusahaan
- Gambar 2.3 Model kepuasan dan loyalitas pelanggan
- Gambar 2.4 Faktor pengaruh loyalitas donatur
- Gambar 2.5 Paradigma penelitian
- Gambar 4.1 Struktur organisasi LAZIS Al Haromain

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Daftar Responden dan Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Frequency Table
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 7 foto Kantor LAZIS Al Haromain
- Lampiran 8 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 11 Biodata Penulis