

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TRANSLITERASI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Batasan Penelitian.....	9
F. Definisi Operasional.....	9

	G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	14
	A. Kajian Teoritik.....	14
	1. Konsep pemasaran.....	14
	2. <i>Relationship marketing</i>	17
	3. Loyalitas pelanggan.....	30
	4. Koperasi jasa keuangan syariah (KJKS).....	40
	B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	44
	C. Kerangka Teoritis.....	47
BAB III	METODE PENELITIAN.....	49
	A. Jenis Penelitian.....	49
	B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
	C. Obyek Penelitian.....	50
	1. Populasi.....	50
	2. Sampel.....	50
	D. Variabel Penelitian.....	52
	1. Variabel bebas.....	52
	2. Variabel terikat.....	56
	E. Hipotesis.....	57
	1. Hipotesis secara simultan.....	57
	2. Hipotesis secara parsial.....	57

F.	Instrumen Penelitian.....	58
1.	Uji validitas	58
2.	Uji reliabilitas	58
G.	Data dan Sumber Data.....	59
1.	Jenis data	59
2.	Sumber data.....	60
3.	Teknik pengumpulan data.....	60
H.	Teknik Analisis Data	62
1.	Uji validitas dan reliabilitas	62
2.	Uji asumsi klasik	65
3.	Analisis regresi linier berganda.....	67
4.	Pengujian hipotesis.....	68
BAB	IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
A.	Deksripsi Umum Obyek Penelitian	69
1.	Lokasi penelitian	69
2.	Karakteristik responden	84
B.	Analisis Data.....	89
1.	Deskripsi variabel penelitian.....	89
2.	Hasil uji validitas dan reliabilitas	95
3.	Uji asumsi klasik	98
4.	Persamaan atau model regresi linier berganda.....	102

5. Nilai koefisien determinasi (r^2).....	103
6. Uji hipotesis.....	103
C. Pembahasan.....	107
1. Pengaruh <i>relationship marketing</i> terhadap loyalitas anggota secara simultan.....	107
2. Pengaruh <i>relationship marketing</i> terhadap loyalitas anggota secara parsial.....	115
3. Pengaruh faktor lain	121
BAB V PENUTUP.....	124
A. Kesimpulan	124
B. Saran	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN