DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TRANSLITERASI xiii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan Penelitian 12
D. Kegunaan Hasil Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA 14
A. Landasan Teori 14
1. Kelompok Acuan 14
2. Kualitas Layanan 24
3. Loyalitas 37
B. Penelitian Terdahulu 44
C. Kerangka Konseptual 46
D. Hipotesis 47

BAB III METODE PENELITIAN 48
A. Jenis Penelitian 48

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Waktudan Tempat Penelitian 48
C. Populasi 48
D. Variabel Penelitian 50
E. Definisi Operasional 51
F. Uji Validitasdan Reliabilitas 56
a. Uji Validitas 56
b. Uji Reliabilitas 56
G. Data dan Sumber data 56
H. Teknik Pengumpulan Data 57
I. Teknik Analisis Data 59
a) Uji Asumsi Klasik 59
b) Regresi Linier Berganda 62
c) Pengujian Hipotesis 63

BAB IV HASIL PENELITIAN 64
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 64
1. Sejarah Yayasan Al-Jihad 64
2. KBIH Bryan Makkah 66
3. Dasa (Dana Sosial Al-Jihad) 68
4. Aqiqoh 68
B. Karakteristik Responden 69
1. Jenis Kelamin 69
2. Usia Responden 70
3. Pendidikan 71
C. Analisis Data 71
1. Uji Validitasdan Reliabilitas 71
2. UjiAsumsi Klasik 73
3. Analisis Regresi Linier Berganda 77
4. Pengujian Hipotesis 78

BAB V PEMBAHASAN 82

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

A. Pengaruh Figur Kyaidan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Secara Parsial 82
B. Pengaruh Figur Kyaidan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Secara Simultan..... 89

BAB V1 PENUTUP 92
A. Kesimpulan 92
B. Saran..... 93

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id