

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Loyalitas Pelanggan.....	13
2. Kepuasan Pelanggan.....	16
3. <i>Islamic Customer Relationship Management</i>	21
4. Citra Merek.....	26
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran.....	37
D. Hipotesis	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Metode Penelitian	42
B. Operasional Variabel	43
C. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	47
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Instrumen Penelitian	48
F. Teknik Analisis Data	56
G. Waktu dan Tempat Penelitian	61
1. Waktu Penelitian	61
2. Tempat Penelitian	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Profil Objek Penelitian	63
B. Karakteristik Responden	64
C. Hasil Penelitian	68
D. Hasil dan Pembahasan	80
BAB V PENUTUP	91
A. Simpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	100