

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
BIOGRAFI PENELIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Penelitian Terdahulu	15
H. Hipotesis Penelitian	18
BAB II	19
LANDASAN TEORI	19
A. Manajemen.....	19
B. Manajemen Pemasaran	22
C. Ekuitas Merek	24
D. Promosi	32
E. Kualitas Pelayanan.....	38
F. Loyalitas Pelanggan.....	41

BAB III	44
METODOLOGI PENELITIAN.....	44
A. Metodologi Penelitian.....	44
B. Populasi dan Sampel	45
C. Jenis dan Sumber Data.....	47
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Metode Analisis	53
G. Pengujian Hipotesis	55
H. Tempat dan Waktu penelitian	61
BAB IV.....	62
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Gambaran Umum Perusahaan	62
B. Data Deskriptif Responden.....	67
C. Hasil Pengujian Instrumen.....	72
D. Hasil Pengujian Hipotesis	130
E. Pembahasan.....	138
BAB V	141
KESIMPULAN DAN SARAN.....	141
A. Saran	141
B. Kesimpulan	141
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN.....	148

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PT.Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Situsaer Kota Bandung Tahun 2018-2019.....	4
Tabel 3.1 Jumlah Nasabah Aktif PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Situsaer Kota Bandung	48
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	55
Tabel 3.3 Skor Penilaian Responden.....	56
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	65
Tabel 4.1 karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	72
Tabel 4.2 karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4.3 karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	74
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Ekuitas Merek X1	77
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Promosi X2.....	77
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan X3	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah Y.....	79
Tabel 4.9 Kriteria Interpretasi Koefisien Reliabilitas.....	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas X1 Ekuitas Merek	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas X2 Promosi	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas X3 Kualitas Pelayanan.....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Y Loyalitas Nasabah.....	82
Tabel 4.14 Jawaban Pernyataan Ke-1.....	83
Tabel 4.15 Jawaban Pernyataan Ke-2.....	84
Tabel 4.16 Jawaban Pernyataan Ke-3.....	85
Tabel 4.17 Jawaban Pernyataan Ke-4.....	86
Tabel 4.18 Jawaban Pernyataan Ke-5.....	87

Tabel 4.19 Jawaban Pernyataan Ke-6.....	88
Tabel 4.20 Jawaban Pernyataan Ke-7.....	89
Tabel 4.21 Jawaban Pernyataan Ke-8.....	90
Tabel 4.22 Jawaban Pernyataan Ke-9.....	91
Tabel 4.23 Jawaban Pernyataan Ke-10.....	92
Tabel 4.24 Jawaban Pernyataan Ke-11.....	93
Tabel 4.25 Jawaban Pernyataan Ke-12.....	94
Tabel 4.26 Jawaban Pernyataan Ke-13.....	95
Tabel 4.27 Jawaban Pernyataan Ke-14.....	96
Tabel 4.28 Jawaban Pernyataan Ke-15.....	97
Tabel 4.29 Jawaban Pernyataan Ke-16.....	98
Tabel 4.30 Jawaban Pernyataan Ke-17.....	99
Tabel 4.31 Jawaban Pernyataan Ke-18.....	100
Tabel 4.32 Jawaban Pernyataan Ke-19.....	101
Tabel 4.33 Jawaban Pernyataan Ke-20.....	102
Tabel 4.34 Jawaban Responden Ke-21.....	103
Tabel 4.35 Jawaban Responden Ke-22.....	104
Tabel 4.36 Jawaban Responden Ke-23.....	105
Tabel 4.37 Jawaban Responden Ke-24.....	106
Tabel 4.38 Jawaban Responden Ke-25.....	107
Tabel 4.39 Jawaban Responden Ke-26.....	108
Tabel 4.40 Jawaban Responden Ke-27.....	109
Tabel 4.41 Jawaban Responden Ke-28.....	110
Tabel 4.42 Jawaban Responden Ke-29.....	111
Tabel 4.43 Jawaban Responden Ke-30.....	112

Tabel 4.44 Jawaban Responden Ke-31.....	113
Tabel 4.45 Jawaban Responden Ke-32.....	114
Tabel 4.46 jawaban Responden Ke-33	115
Tabel 4.47 jawaban Responden Ke-34	116
Tabel 4.48 jawaban Responden Ke-35	117
Tabel 4.49 Jawaban Responden Ke-36.....	118
Tabel 4.50 Jawaban Responden Ke-37.....	119
Tabel 4.51 Jawaban Responden Ke-38.....	120
Tabel 4.52 Jawaban Responden Ke-39.....	121
Tabel 4.53 Jawaban Responden Ke-40.....	122
Tabel 4.54 Jawaban Responden Ke-41.....	123
Tabel 4.55 Jawaban Responden Ke-42.....	124
Tabel 4.56 Jawaban Responden Ke-43.....	125
Tabel 4.57 Jawaban Responden Ke-44.....	126
Tabel 4.58 Hasil Pengujian Deskriptif Statistik	127
Tabel 4.59 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	132
Tabel 4.60 Hasil Uji t	134
Tabel 4.61 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji f).....	137
Tabel 4.62 Data Interpretasi Koefisien Korelasi	138
Tabel 4.63 Hasil Uji Analisis Korelasi	140
Tabel 4.64 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 4.1 Budaya Perusahaan	68
Gambar 4.2 Struktur Kepemilikan.....	69
Gambar 4.3 Struktur Grup Perusahaan.....	70
Gambar 4.4 Likert Skor Penilaian Ekuitas Merek.....	128
Gambar 4.5 Likert Skor Penilaian Promosi	129
Gambar 4.6 Likert Skor Penilaian Kualitas Pelayanan	130
Gambar 4.7 Likert Skor Penilaian Loyalitas Nasabah	131

