

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil PT. Bank Rakyat Indonesia.....	1
1.1.2 Struktur Organisasi.....	2
1.1.3 Visi dan Misi	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.5.1 Manfaat Teoritis	14
1.5.2 Manfaat Praktis	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Usaha Kecil, Mikro, dan Menengah (UMKM).....	16
2.2 Kredit Usaha Rakyat (KUR).....	19
2.3 Reputasi Merek	22

2.4	Kualitas Layanan Pelanggan	23
2.5	Pengiriman Yang Andal	24
2.6	Inovasi Produk	26
2.7	Keberhasilan Usaha	16
2.8	Penelitian Terdahulu	28
2.9	Kerangka Pemikiran.....	34
2.10	Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Operasional Variabel.....	38
3.2.1	Skala Pengukuran.....	41
3.3	Tahapan Penelitian	42
3.4	Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1	Populasi	43
3.4.2	Sampel.....	43
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	45
3.5.1	Pengumpulan Data	45
3.5.2	Sumber Data.....	45
3.6	Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1	Analisis Deskriptif	46
3.6.2	Uji Validitas	47
3.6.3	Uji Reliabilitas	49
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.6.5	Analisis Regresi Linear Berganda (<i>Multiple Regression</i>).....	52
3.6.6	Uji Hipotesis.....	53
3.6.7	Uji T (Uji Parsial).....	54
3.6.8	Uji Simultan	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Pengumpulan Data.....	55
4.2 Karakteristik Responden.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	57
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pinjaman Nasabah.....	59
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha	60
4.3 Hasil Penelitian.....	61
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	62
4.3.2 Uji Validitas	71
4.3.3 Uji Reliabilitas	74
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	74
4.3.5 Analisis Regresi Linear Berganda	77
4.3.6 Uji Hipotesis.....	79
4.3.7 Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	91
5.2.1 Saran Akademis	91
5.2.2 Saran Praktis	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	101