

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Perumusan Masalah	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Loyalitas Pelanggan.....	13
2. Pemasaran Relasional (<i>Relationship Marketing</i>).....	24
B. Kerangka Berpikir	35
C. Perumusan Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	37
B. Waktu dan Tempat Penelitian	38
C. Metode Penelitian	39
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40

E. Teknik Pengumpulan Data/ Instrumen Penelitian.....	41
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel/Desain Penelitian.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	56
B. Analisis Data	62
C. Interpretasi Penelitian	67
D. Keterbatasan Penelitian	67
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	68
B. Implikasi.....	69
C. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Surat Permohonan Izin Penelitian	73
2.	Surat Izin Penelitian dari Bank BNI dan Fakultas	74
3.	Pertanyaan Survei Awal	75
4.	Tabel Hasil Survei Awal	76
5.	Nama responden Survei Awal	77
6.	Kuisisioner Penelitian Uji Coba Pemasaran Relasional	79
7.	Kuisisioner Penelitian Uji Coba Loyalitas Pelanggan	81
8.	Kuisisioner Penelitian Final Pemasaran Relasional	83
9.	Kuisisioner Penelitian Final Loyalitas Pelanggan	85
10.	Data Uji Coba Variabel X	87
11.	Data Uji Coba Variabel Y	90
12.	Data Perhitungan Validitas Variabel X	93
13.	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	94
14.	Perhitungan Uji Reliabilitas	95
15.	Perhitungan Uji Reliabilitas	97
16.	Data Mentah Variabel X	99
17.	Data Mentah Variabel Y	100
18.	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X	101
19.	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y	102
20.	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, Simpangan Baku	103

21.	Data Perkalian Variabel X dan Y	104
22.	Perhitungan Mencari Persamaan Regresi	105
23.	Grafik Persamaan Garis Regresi	106
24.	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, Simpangan Baku	107
25.	Perhitungan Rata-rata, Varians, Simpangan Baku	108
26.	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X	109
27.	Langkah-langkah Uji Normalitas dengan Uji Lilliefors	110
28.	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	111
28.	Perhitungan Uji Kelinearian Regresi	112
29.	Tabel Anava untuk Pengujian Signifikansi	113
30.	Perhitungan Korelasi Product Moment	114
31.	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi	115
32.	Uji Koefisien Determinasi	116
33.	Skor Dominan Variabel X dan Y	117
34.	Tinjauan Umum PT Bank BNI 46	118
35.	Nama Responden Uji Coba	127
36.	Nama Responden Final	128
37.	Tabel Nilai Kritis Uji Lilliefors	130
38.	Tabel Kurva Normal	131
39.	Tabel Distribusi F	132
40.	Tabel Distribusi T	133

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Pertumbuhan Tabungan Bank.....	7
I.2	Jumlah Nasabah Bank.....	8
III.1	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	42
III.2	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	43
III.3	Kisi-kisi Instrumen Pemasaran Relasional.....	46
III.4	Skala Penilaian Instrumen Pemasaran Relasional.....	47
III.5	Daftar Analisis Varians Untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi.....	50
IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	57
IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan.....	59
IV.3	Distribusi Frekuensi Pemasaran Relasional.....	60
IV.4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Pemasaran Relasional.....	62
IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran.....	64
IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi...	65
IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	19
II.2	Model Loyalitas Pelanggan.....	23
II.3	Dimensi <i>Relationship Marketing</i>	30
II.4	Orientasi <i>Relationship Marketing</i>	31
II.5	Tiga Pilar Loyalitas Pelanggan.....	33
IV.1	Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	58
IV.2	Grafik Histogram Pemasaran Relasional.....	61
IV.3	Persamaan regresi.....	63