

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah .....	6
E. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK.....</b>	<b>9</b>

A. Deskripsi Konseptual .....	9
1. Loyalitas Nasabah .....	9
2. Kepuasan Nasabah .....	14
3. <i>Customer Relationship Management</i> .....	18
4. Kualitas Pelayanan .....	27
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	31
C. Kerangka Teoretik.....	47
D. Perumusan Hipotesis.....	50
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Tujuan Penelitian .....	51
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	51
1. Tempat Penelitian .....	51
2. Waktu Penelitian .....	52
C. Metode Penelitian .....	52
1. Metode .....	52
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	53
D. Populasi dan Sampling.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
1. Loyalitas Nasabah .....	55
2. Kepuasan Konsumen .....	60
3. <i>Customer Relationship Management</i> .....	64

4.	Kualitas Pelayanan .....	70
F.	Teknik Analisis Data.....	74
1.	Analisis Deskriptif .....	74
2.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	75
3.	Uji Hipotesis .....	77
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>82</b>
A.	Deskripsi Data.....	82
1.	Deskripsi Data Responden .....	82
2.	Deskripsi Data Variabel .....	84
B.	Pengujian Hipotesis .....	100
1.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	100
2.	Uji Hipotesis .....	103
C.	Pembahasan.....	107
1.	Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	107
2.	Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah.....	109
3.	Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah .....	110
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>		<b>112</b>
A.	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>112</b>
1.	Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	112
2.	Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah.....	113
3.	Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah .....	114
B.	<b>Implikasi .....</b>	<b>115</b>

1. Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	115
2. Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Nasabah.....	116
3. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah .....	117
<b>C. Saran .....</b>	<b>118</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Hasil penelitian terdahulu.....	41
Tabel II. 2 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Nasabah.....	56
Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Nasabah.....	57
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Nasabah.....	61
Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Nasabah.....	62
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Customers Relationship Management.....	66
Tabel III. 6 Skala Penilaian Instrumen Customers Relationship Management ....	67
Tabel III. 7 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel III. 8 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel IV. 1 Domisili Responden.....	82
Tabel IV. 2 Jenis Kelamin dan Angkatan .....	83
Tabel IV. 3 Jenis Kelamin dan Usia .....	84
Tabel IV. 4 Statistik Deskriptif Loyalitas Nasabah .....	85
Tabel IV. 5 Distribusi Frekuensi Loyalitas Nasabah.....	86
Tabel IV. 6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Nasabah.....	87
Tabel IV. 7 Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah .....	88
Tabel IV. 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah .....	89
Tabel IV. 9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Nasabah.....	91
Tabel IV. 10 Statistik Deskriptif Customers Relationship Management .....	92
Tabel IV. 11 Distribusi Frekuensi Customers Relationship Management .....	93

Tabel IV. 12 Rata-rata Hitung Skor Indikator Customers Relationship Management.....	95
Tabel IV. 13 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	96
Tabel IV. 14 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	97
Tabel IV. 15 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan .....	99
Tabel IV. 16 Output Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov pada SPSS .....	100
Tabel IV. 17 Output SPSS Uji Linieritas Y atas $X_1$ .....	101
Tabel IV. 18 Output SPSS Uji Linieritas Y atas $X_2$ .....	102
Tabel IV. 19 Output SPSS Uji Linieritas Y atas $X_3$ .....	102
Tabel IV. 20 Hasil Perhitungan Analisis Regresi Berganda.....	103
Tabel IV. 21 Hasil Uji t.....	104
Tabel IV. 22 Koefisien Determinasi Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	105
Tabel IV. 23 Koefisien Determinasi Customers Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah .....	106
Tabel IV. 24 Koefisien Determinasi Kualitas Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	106
Tabel IV. 25 Koefisien Determinasi Seluruh Variabel Bebas terhadap Loyalitas Nasabah .....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Model Penelitian .....	54
Gambar IV. 1 Histogram Loyalitas Nasabah .....	87
Gambar IV. 2 Histogram Kepuasan Nasabah .....	90
Gambar IV. 3 Histogram Customer Relationship Management .....	94
Gambar IV. 4 Histogram Kualitas Pelayanan.....	98

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 Survei Awal Penelitian.....	119
LAMPIRAN 2 Kuesioner Uji Coba Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 3 Hasil Instrumen Uji Coba Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 4 Perhitungan Analisis Butir Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 5 Data Perhitungan Validitas Loyalitas Nasabah.....	119
LAMPIRAN 6 Hitung Kembali Setelah Validitas Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 7 Data Perhitungan Validitas Loyalitas Nasabah.....	119
LAMPIRAN 8 Perhitungan Varians Butir Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 9 Kuesioner Uji Coba Kepuasan Nasabah .....	119
LAMPIRAN 10 Hasil Instrumen Uji Coba Kepuasan Nasabah .....	119
LAMPIRAN 11 Perhitungan Analisis Butir Kepuasan Nasabah .....	119
LAMPIRAN 12 Data Perhitungan Validitas Kepuasan Nasabah.....	119
LAMPIRAN 13 Hitung Kembali Setelah Validitas Kepuasan Nasabah .....	119
LAMPIRAN 14 Data Perhitungan Validitas Kepuasan Nasabah.....	119
LAMPIRAN 15 Perhitungan Varians Butir Kepuasan Nasabah .....	119
LAMPIRAN 16 Kuesioner Uji Coba CRM.....	119
LAMPIRAN 17 Hasil Instrumen Uji Coba CRM.....	119
LAMPIRAN 18 Perhitungan Analisis Butir CRM .....	119
LAMPIRAN 19 Data Perhitungan Validitas CRM.....	119
LAMPIRAN 20 Hitung Kembali Setelah Validitas CRM.....	119
LAMPIRAN 21 Data Perhitungan Validitas CRM.....	119
LAMPIRAN 22 Perhitungan Varians Butir CRM.....	119



LAMPIRAN 23 Kuesioner Uji Coba Kualitas Pelayanan.....	119
LAMPIRAN 24 Hasil Instrumen Uji Coba Kualitas Pelayanan.....	119
LAMPIRAN 25 Perhitungan Analisis Butir Kualitas Pelayanan .....	119
LAMPIRAN 26 Data Perhitungan Validitas Kualitas Pelayanan.....	119
LAMPIRAN 27 Hitung Kembali Setelah Validitas Kualitas Pelayanan.....	119
LAMPIRAN 28 Data Perhitungan Validitas Kualitas Pelayanan.....	119
LAMPIRAN 29 Perhitungan Varians Butir Kualitas Pelayanan.....	119
LAMPIRAN 30 Kuesioner Final Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 31 Data Mentah Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 32 Proses Perhitungan Grafik Histogram Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 33 Statistik Deskriptif Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 34 Perhitungan Skor Dominan Indikator Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 35 Kuesioner Final Kepuasan Nasabah .....	119
LAMPIRAN 36 Data Mentah Kepuasan Nasabah .....	119
LAMPIRAN 37 Proses Perhitungan Grafik Histogram Kepuasan Nasabah .....	119
LAMPIRAN 38 Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah.....	119
LAMPIRAN 39 Perhitungan Skor Dominan Indikator Kepuasan Nasabah.....	119
LAMPIRAN 40 Kuesioner Final CRM .....	119
LAMPIRAN 41 Data Mentah CRM .....	119
LAMPIRAN 42 Proses Perhitungan Grafik Histogram CRM.....	119
LAMPIRAN 43 Statistik Deskriptif CRM .....	119
LAMPIRAN 44 Perhitungan Skor Dominan Indikator CRM .....	119
LAMPIRAN 45 Kuesioner Final Kualitas Pelayanan .....	119

LAMPIRAN 46 Data Mentah CRM .....	119
LAMPIRAN 47 Proses Perhitungan Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	119
LAMPIRAN 48 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	119
LAMPIRAN 49 Perhitungan Skor Dominan Indikator Kualitas Pelayanan .....	119
LAMPIRAN 50 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	119
LAMPIRAN 51 SPSS Uji Linieritas .....	119
LAMPIRAN 52 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	119
LAMPIRAN 53 Hasil Uji t Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 54 Koefisien Determinasi Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 55 Hasil Uji t CRM dengan Loyalitas Nasabah.....	119
LAMPIRAN 56 Koefisien Determinasi CRM dengan Loyalitas Nasabah.....	119
LAMPIRAN 57 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah .....	119
LAMPIRAN 58 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah.....	119