

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	10
E. Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORETIK	12
A. Deskripsi Konseptual	12
1. Loyalitas Nasabah	12
2. Manajemen Hubungan Pelanggan	22
3. Kepercayaan	30

B. Hasil Penelitian Yang Relevan	36
C. Kerangka Teoretik	46
D. Perumusan Hipotesis	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
A. Tujuan Penelitian	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian	52
1. Tempat Penelitian	52
2. Waktu Penelitian	53
C. Metode Penelitian	53
1. Metode	53
2. Konstelasi Hubungan Antara Variabel	55
D. Populasi dan Sampling	56
E. Teknik Pengumpulan Data	56
1. Loyalitas Nasabah	57
2. Manajemen Hubungan Pelanggan	61
3. Kepercayaan	67
F. Teknik Analisis Data	72
1. Uji Persyaratan Analisis	72
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	74
3. Uji Hipotesis	74
4. Analisis Korelasi Ganda	76
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
A. Deskripsi Data.....	77
1. Data Loyalitas Nasabah.....	77
2. Data Manajemen Hubungan Pelanggan	80
3. Data Kepercayaan	85
B. Pengujian Hipotesis.....	88
1. Uji Persyaratan Analisis	88
a. Uji Normalitas	88
b. Uji Linieritas	89
2. Persamaan Uji Regresi Linier Berganda	91
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	93
a. Uji Signifikansi Simultam (Uji F).....	93
b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	94
4. Pengujian Analisis Korelasi Ganda.....	96
5. Uji Koefisien Determinasi	97
C. Pembahasan.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
A. Kesimpulan	105
B. Impilkasi.....	106
C. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	222

DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	41
Tabel II.2. Persamaan dan Perbandingan Jurnal	42
Tabel III.1. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Nasabah	58
Tabel III.2. Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Nasabah	58
Tabel III.3. Kisi-kisi Instrumen Manajemen Hubungan Pelanggan	63
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Manajemen Hubungan Pelanggan	64
Tabel III.5. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan	68
Tabel III.6. Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan Nasabah	69
Tabel IV.1. Statistika Deskriptif Loyalitas Nasabah.....	78
Tabel IV.2. Distribusi Frekuensi Loyalitas Nasabah	78
Tabel IV.3. Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Nasabah.....	80
Tabel IV.4. Statistika Deskriptif Manajemen Hubungan Pelanggan	81
Tabel IV.5. Distribusi Frekuensi Manajemen Hubungan Pelanggan.....	82
Tabel IV.6. Rata-rata Hitung Skor Indikator Manajemen Hubungan Pelanggan	84
Tabel IV.7. Statistika Deskriptif Kepercayaan	85
Tabel IV.8. Distribusi Frekuensi Kepercayaan	86
Tabel IV.9. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan.....	87
Tabel IV.10. Hasil Uji Normalitas	88
Tabel IV. 11. Hasil Uji Linieritas Variabel X_1 dengan Variabel Y	90
Tabel IV.12. Hasil Uji Linieritas Variabel X_2 dengan Variabel Y	90
Tabel IV. 13. Uji Persamaan Regresi Berganda	91
Tabel IV. 14. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	94
Tabel IV.15. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	95
Tabel IV.16. Uji Analisis Korelasi Ganda	96
Tabel IV.17. Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan	98

Tabel IV. 1. Uji Koefisien Determinasi Manajemen Hubungan Pelanggan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah	98
Tabel IV. 19. Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan (X_2) terhadap Loyalitas Nasabah	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1. Konstelasi X_1 dan X_2 (Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepercayaan) dengan Y (Loyalitas Nasabah)	55
Gambar IV. 1. Grafik Histogram Loyalitas Nasabah	79
Gambar IV. 2. Grafik Histogram Manajemen Hubungan Pelanggan	83
Gambar IV. 2. Grafik Histogram Kepercayaan	87
Gambar IV. 4. Grafik Hubungan antara Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Persamaan Regresi $\hat{Y} = 31,403 + 0,377 X_1 + 0,362 X_2$	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Surat Ijin Penelitian	113
Lampiran 2 – Surat Ijin Penelitian RW	114
Lampiran 3 – <i>Survey</i> Awal Penelitian	115
Lampiran 4 – Kuesioner Penelitian Uji Coba Variabel Y	116
Lampiran 5 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	119
Lampiran 6 – Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	120
Lampiran 7 – Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Loyalitas Nasabah) ...	121
Lampiran 8 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	122
Lampiran 9 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	123
Lampiran 10 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	124
Lampiran 11 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	127
Lampiran 12 – Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	128
Lampiran 13 – Data Perhitungan Validitas Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	129
Lampiran 14 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	130
Lampiran 15 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	131
Lampiran 16 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₂ (Kepercayaan) ...	132

Lampiran 17 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₂ (Kepercayaan)	135
Lampiran 18 – Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₂ (Kepercayaan)	136
Lampiran 19 – Data Perhitungan Validitas Variabel X ₂ (Kepercayaan)	137
Lampiran 20 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X ₂ (Kepercayaan)	138
Lampiran 21 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₂ (Kepercayaan)	139
Lampiran 22 – Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Loyalitas Nasabah) ..	140
Lampiran 23 – Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	143
Lampiran 24 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Y (Loyalitas Nasabah).....	145
Lampiran 25 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	146
Lampiran 26 – Skor Indikator Dominan Variabel Y (Loyalitas Nasabah)	147
Lampiran 27 – Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	148
Lampiran 28 – Data Mentah Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	151
Lampiran 29 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	153
Lampiran 30 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	154
Lampiran 31 – Skor Indikator Dominan Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	155

Lampiran 32 - Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₂ (Kepercayaan).....	156
Lampiran 33 – Data Mentah Variabel X ₂ (Kepercayaan)	159
Lampiran 34 – Perhitungan <i>Range</i> , Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X ₂ (Kepercayaan).....	161
Lampiran 35 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X ₂ (Kepercayaan).....	162
Lampiran 36 – Skor Indikator Dominan Variabel X ₂ (Kepercayaan)	163
Lampiran 37 – Perhitungan Uji Normalitas	164
Lampiran 38 - Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Nasabah) dengan Variabel X ₁ (Manajemen Hubungan Pelanggan)	165
Lampiran 39 – Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$	167
Lampiran 40 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X ₁	168
Lampiran 41– Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas X ₁	169
Lampiran 42 – Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson Correlation</i> Y atas X ₁	170
Lampiran 43 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X ₁	171
Lampiran 44 – Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Nasabah) dengan Variabel X ₂ (Kepercayaan)	172
Lampiran 45 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$	174
Lampiran 46 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas X ₂	175
Lampiran 47 – Perhitungan Uji Linier Regresi Y atas X ₂	176

Lampiran 48 – Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson Correlation	
Y atas X_2	177
Lampiran 49 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_2	178
Lampiran 50 – Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Nasabah) dengan Variabel	
X_1 (Manajemen Hubungan Pelanggan) dan Variabel X_2	
(Kepercayaan)	179
Lampiran 51 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 +$	
bX_2	182
Lampiran 52 – Perhitungan Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Regresi Y atas X_1	
dan X_2	183
Lampiran 53 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Y atas X_1 dan X_2	184
Lampiran 54 – Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson Correlation Y atas X_1	
dan X_2	185
Lampiran 55 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_1 dan X_2	186
Lampiran 56 – Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson	187
Lampiran 57 – Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F	188
Lampiran 58 – Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t	189
Lampiran 59 – Daftar Nama Responden Uji Coba	190
Lampiran 60 – Daftar Nama Responden Final	191