

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
<i>Abstract</i> .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	15
I.3 Pertanyaan Penelitian .....	16
I.4 Tujuan Penelitian .....	16
I.5 Manfaat Penelitian .....	16
I.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	17
I.7 Sistematika Penulisan .....	17

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

II.1 Tinjauan Pustaka .....	19
II.2 Landasan Teori .....	22

II.2.1 Segmentasi Pasar ( <i>Market Segmentation</i> ).....	22
II.2.2 Manajemen Hubungan Pelanggan ( <i>Customer Relationship Management</i> ).....	25
II.2.3 Nilai Sosial ( <i>Social Value</i> ).....	28
II.2.4 Nilai Finansial ( <i>Financial Value</i> ) .....	30
II.2.5 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	31
II.2.6 Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ).....	35
II.2.7 Loyalitas ( <i>Loyalty</i> ) .....	37
II.3 Pengembangan Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
III.1 Desain Penelitian.....	43
III.2 Penelitian Kualitatif .....	45
III.2.1 Narasumber.....	46
III.2.2 Analisis Data.....	47
III.3 Penelitian Kuantitatif.....	48
III.3.1 Definisi Operasional .....	49
III.3.2 Populasi dan Sampel .....	52
III.3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	54
III.3.4 Metode Pengumpulan Data .....	54
III.3.5 Metode Analisis Data.....	56
III.3.5.1 Merancang Model Struktural .....	57
III.3.5.2 Merancang Model Pengukuran .....	60
III.3.6 Evaluasi Model <i>Partial Least Square</i> .....	61

III.3.6.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	61
III.3.6.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	65
III.3.7 Pengujian Hipotesis .....	66
<b>BAB IV OBJEK PENELITIAN</b>	
IV.1 Sejarah dan Profil Perusahaan .....	67
IV.2 Visi dan Misi .....	71
IV.3 Budaya Perusahaan .....	72
IV.4 Struktur Organisasi .....	73
IV.5 BNI Emerald.....	75
<b>BAB V PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
V.1 Hasil Penelitian Kualitatif .....	82
V.2 Hasil Penelitian Kuantitatif.....	89
V.2.1 Deskripsi Data .....	89
V.2.1.1 Deskripsi Berdasarkan Usia.....	89
V.2.1.2 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
V.2.1.3 Deskripsi Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	91
V.2.1.4 Deskripsi Berdasarkan Menjadi Nasabah <i>Priority</i> Bank Lain.....	92
V.2.2 Analisis Data.....	92
V.2.2.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	93
V.2.2.2 Data Deskriptif dan Hasil Pertanyaan Terbuka.....	103
V.2.2.3 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	108
V.3 Pembahasan .....	115
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN</b>	

VI.1 Kesimpulan.....	120
VI.2 Implikasi Hasil Penelitian .....	121
III.2.1 Manajerial.....	121
III.2.2 Penelitian Lanjutan .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	124
<b>LAMPIRAN</b> .....	141

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Jutawan di Indonesia .....	4
Tabel 1.2	Daftar Pelayanan <i>Priority Banking</i> di Indonesia.....	5
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu tentang nilai sosial, nilai finansial, kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas .....	19
Tabel 3.1	Definisi Operasional Nilai Sosial .....	50
Tabel 3.2	Definisi Operasional Nilai Finansial .....	51
Tabel 3.3	Definisi Operasional Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 3.4	Definisi Operasional Kepuasan .....	52
Tabel 3.5	Definisi Operasional Loyalitas .....	52
Tabel 3.6	Pengukuran Variabel .....	55
Tabel 3.7	Tabel Parameter Uji Validitas dalam model Pengukuran PLS .....	65
Tabel 4.1	Perubahan logo PT. Bank Negara Indonesia.....	69
Tabel 4.2	Nilai Budaya dan Nilai Perilaku Utama Insan BNI.....	72
Tabel 5.1	Hasil Wawancara dengan <i>Content Analysis</i> dan <i>Common Theme</i> ...	86
Tabel 5.2	Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Usia.....	90
Tabel 5.3	Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
Tabel 5.4	Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	91
Tabel 5.5	Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Menjadi Nasabah <i>Priority Banking</i> di Bank Lain .....	92
Tabel 5.6	Validitas Konvergen Nilai Sosial .....	94

Tabel 5.7	Validitas Konvergen Nilai Finansial .....	95
Tabel 5.8	Validitas Konvergen Kualitas Pelayanan.....	96
Tabel 5.9	Validitas Konvergen Kepuasan .....	97
Tabel 5.10	Validitas Konvergen Loyalitas .....	98
Tabel 5.11	Hasil Validitas Diskriminan.....	99
Tabel 5.12	Hasil <i>Average Variance Extrated</i> .....	100
Tabel 5.13	Hasil <i>Composite Reliability</i> .....	101
Tabel 5.14	Data Deskriptif Nilai Sosial .....	103
Tabel 5.15	Data Deskriptif Nilai Finansial .....	104
Tabel 5.16	Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	105
Tabel 5.17	Data Deskriptif Kepuasan .....	105
Tabel 5.18	Data Deskriptif Loyalitas .....	106
Tabel 5.19	Hasil Model Struktural Indikator X ke Y .....	108
Tabel 5.20	Hasil Model Struktural Indikator Y ke Z.....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah HNWI Kawasan Asia Pasifik.....	2
Gambar 1.2 Distribusi Simpanan Berdasarkan Segmen Nominal Simpanan Desember 2015.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	42
Gambar 3.1 Model Struktural Konstruk Nilai Sosial .....	58
Gambar 3.2 Model Struktural Konstruk Nilai Finansial.....	58
Gambar 3.3 Model Struktural Konstruk Kualitas Pelayanan.....	59
Gambar 3.4 Model Struktural Konstruk Kepuasan .....	59
Gambar 3.5 Model Struktural Konstruk Loyalitas .....	59
Gambar 3.6 Model Pengukuran <i>Hybrid</i> .....	60
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI .....	74
Gambar 4.2 Kartu Debit BNI Emerald .....	75
Gambar 5.1 Validitas Konstruk Nilai Sosial.....	94
Gambar 5.2 Validitas Konstruk Nilai Finansial .....	95
Gambar 5.3 Validitas Konstruk Kualitas Pelayanan .....	96
Gambar 5.4 Validitas Konstruk Kepuasan.....	97
Gambar 5.5 Validitas Konstruk Loyalitas.....	98
Gambar 5.6 Hasil Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	102
Gambar 5.7 Hasil Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	110

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	126
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Penelitian .....	132
Lampiran 3	Validitas Konvergen .....	137
Lampiran 4	Validitas Diskriminan .....	140
Lampiran 5	<i>Average Variance Extrated (AVE)</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	143
Lampiran 6	<i>Path Koefisiem, T Hitung, dan P values</i> .....	144
Lampiran 7	R Square .....	145