

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iiii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Kerangka Berpikir.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. <i>Customer Relationship Marketing</i>	11
2.1.2. Loyalitas Nasabah	14
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Model Penelitian	19
2.3. Hipotesis.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Desain Penelitian.....	21
3.2. Jenis Data	21

3.2.1	Data Primer	21
3.2.2	Data Sekunder.....	22
3.3.	Teknik Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran.....	22
3.3.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.3.2.	Skala Pengukuran.....	22
3.4.	Definisi Operasional Variabel	23
3.5.	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.5.1.	Sampel	25
3.5.2.	Teknik Pengambilan Sampel	25
3.6.	Metode Analisis Data	26
3.6.1.	Uji Kualitas Instrumen	26
3.6.2.	Analisis Korelasi <i>Spearman Rank</i>	27
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1.	Analisis Deskriptif Responden.....	29
4.1.1.	Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin terhadap Status Pernikahan	30
4.1.2.	Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir terhadap Pekerjaan	31
4.1.3.	Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan terhadap Pekerjaan	32
4.1.4.	Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Info Layanan terhadap Pekerjaan	33
4.2.	Hasil Uji Kualitas Instrumen	34
4.2.1.	Hasil Uji Reliabilitas.....	34
4.2.2.	Hasil Uji Validitas.....	34
4.3.	Hasil Uji Analisis Korelasi <i>Spearman Rank</i>	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		38
5.1.	Kesimpulan	38
5.2.	Saran	38
DAFTAR PUSTAKA		40