

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAKSI .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori	
1. Manajemen pemasaran.....	9
2. <i>Customer relationship marketin</i> .....	10

3. Nilai Nasabah .....	24
4. Loyalitas Nasabah .....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Hubungan Antar Variabel .....	30
D. Kerangka Pemikiran.....	31
E. Hipotesis Penelitian.....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Populasi dan Sampel.....	33
1. Populasi .....	33
2. Sampel.....	33
3. Besaran Sampel .....	33
4. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
B. Jenis Data.....	34
C. Teknik Pengumpulan Data .....	35
D. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	36
E. Definisi Operasional Variabel .....	36
F. Pengukuran Variabel Penelitian .....	40
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas.....	43
H. Teknik Analisis Data	
1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Analisis Kuantitatif .....	45

3. Pengujian Hipotesis.....	46
-----------------------------	----

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	48
1. Analisis Deskriptif.....	48
a. Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
b. Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
2. Analisis Kuantitatif .....	53
B. Pembahasan .....	57

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	64

#### LAMPIRAN