

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Pemasaran	7
2. Konsep Pemasaran	8
3. Pemasaran Jasa	9
4. <i>Switching Barriers</i>	11

5. Retensi Nasabah	14
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis	20
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	21
B. Obyek Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel	22
a. Besaran Sampel	22
b. Teknik Pengambilan Sampel	23
D. Jenis Data	23
E. Metode Pengumpulan Data	24
F. Definisi Operasional Variabel.....	25
1. Variabel Dependen	25
2. Variabel Independen.....	25
G. Metode Pengumpulan Data	29
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	32
I. Teknik Analisis Data	34
1. Analisis Deskriptif.....	34

2. Analisis Kuantitatif.....	34
3. Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Karakteristik Responden	39
1. Jenis Kelamin Responden	39
2. Usia Responden	40
3. Pendidikan Terakhir Responden	40
4. Pekerjaan Responden	41
5. Penghasilan Responden	42
B. Analisa Deskriptif Variabel Penelitian	43
1. Variabel Biaya Berpindah (<i>Switching Cost</i>)	44
2. Variabel Daya Pikat Alternatif	45
3. Variabel Hubungan Antarpersonal	46
4. Variabel Retensi Nasabah	47
C. Analisis Kuantitatif	48
1. Analisis Regresi Linier Sederhana	48
2. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	53
D. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Karakteristik Penghasilan	42
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Biaya Berpindah (<i>Switching Cost</i>) (X_1)	44
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Pikat Alternatif (X_2)	45
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Hubungan Antarpersonal (X_3)	46
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Retensi Nasabah (Y)	47
Tabel 4.10 Pengaruh Biaya Berpindah(<i>Switching Cost</i>) terhadap Retensi Nasabah	49
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Pengaruh Biaya berpindah terhadap Retensi nasabah	50
Tabel 4.12 Pengaruh Daya Pikat Alternatif terhadap Retensi Nasabah	50

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi pengaruh Daya Pikat Alternatif terhadap Retensi Nasabah	51
Tabel 4.14 Pengaruh Hubungan Antarpersonal terhadap Retensi Nasabah	52
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Pengaruh Hubungan Antarpersonal terhadap Retensi Nasabah	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitianan	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Rekapitulasi Data 70 Responden
- Lampiran 5 Frekuensi Tabel
- Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhanaa