

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
MOTTO	IV
ABSTRAKSI.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	IX
BAB 1 PENDAHULUAN	X
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1. Manfaat Teoritis	12
2. Manfaat Praktis.....	12
1.5 Tinjauan Pustaka.....	13
1.5.1Tinjauan Teoritis	13
1.5.1.1 Customer Relationship Management (CRM)	13
a. Pengertian Customer Relationship Management (CRM)	13
b Faktor – factor yang mempengaruhi CRM.....	14

1.5.1.2 Kepuasan Pelanggan	17
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	19
c. Faktor – factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	20
d. Metode Pengukuran Kepuasan	22
e. Indikator Kepuasan Pelanggan	23
1.5.1.3 Loyalitas Pelanggan	25
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	25
b. Kajian Loyalitas Pelanggan	25
c. Keuntungan Loyalitas Pelanggan	26
d. Faktor – factor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	27
e. Tahapan Loyalitas Pelanggan	28
1.5.2 Tinjauan Empirik	30
1.6 Konsep yang Menghubungkan Antara Variabel.....	37
1.7 Kerangka Pemikiran	56
1.8 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	57
1.9 Hipotesis	60
1.10 Metode Penelitian	61
a. Tipe Penelitian	61
b. Ruang Lingkup Penelitian	62
c. Lokasi Penelitian	62
d. Sumber Data	62

e. Teknik Pengumpulan data	63
f. Populasi dan Sampel	63
g. Uji Validitas dan Reliabilitas	65
h. Uji asumsi Klasik	68
I. Teknik analisis data.....	69
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	73
2.1 Sejarah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	73
2.2 Strategi Perusahaan.....	79
2.3 Tujuan Perusahaan.....	79
2.4 Struktur Organisasi	83
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	85
3.1 Karakteristik Nasabah.....	85
3.2 Uji Instrumen	89
3.3 Analisis Statistik Deskriptif	91
3.4 Uji Asumsi Klasik.....	122
3.5 Analisis Jalur (Path Analysis).....	126
3.6 Pembahasan	135
BAB IV PENUTUP	145
4.1 Kesimpulan	145
4.2 Saran	146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Seluruh Nasabah Kredit Mikro Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta	7
Gambar 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 1.3 Kerangka Penelitian	56
Gambar 1.4 Model Hipotesis	60
Gambar 1.5 Diagram Jalur	70
Gambar 2.1 Logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk	81
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	84
Gambar 3.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	125
Gambar 3.2 Gambar Model Analisis Jalur.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pemenang Indonesia Best Banking Brand Award 2016	5
Tabel 1.2. Data Seluruh Nasabah Kredit Mikro PT. Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta	7
Tabel 1.3. Data nasabah yang melakukan take over ke Bank lain.....	9
Tabel 1. 4. Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 1.5 Skala Likert	63
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Nasabah.....	85
Tabel 3.2 Usia Nasabah Kredit Mikro PT Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta	87
Tabel 3.3 Pendidikan Terakhir Nasabah Kredit Mikro PT Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta	88
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	89
Tabel 3.5 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 3.6 Nasabah Kredit Mikro Pt Bank Mandiri Mudah Mengakses Layanan Elektronik Untuk Mendapatkan Informasi	93
Tabel 3.7 PT. Bank Mandiri Memanfaatkan Aplikasi Database Pelanggan Dengan Baik Dalam Melayani Nasabah Kredit Mikro	95
Tabel 3.8 Karyawan PT Bank Mandiri Bekerja Secara Profesional Dalam Melayani Nasabah Kredit Mikro	96
Tabel 3.9 Karyawan Pt Bank Mandiri Membantu Nasabah Dalam Melakukan Hal Yang Tidak Bisa Dilakukan Oleh Nasabah dengan Baik.....	97

Tabel 3.10 Karyawan Pt Bank Mandiri Menjaga Hubungan Baik dengan Nasabah Kredit Mikr0.....	99
Tabel 3.11 Pt Bank Mandiri Memberi Kemudahan Nasabah Kredit Mikro Dalam Bertransaksi.....	100
Tabel 3.12 PT Bank Mandiri Menangani Keluhan Nasabah Kredit Mikro Dengan Baik.....	101
Tabel 3.13 Pt Bank Mandiri Membina Hubungan Berkelanjutan yang Baik Dengan Nasabah Kredit Mikro.....	102
Tabel 3.14 PT Bank Mandiri Memiliki Pengetahuan yang Baik Mengenai Masalah Yang Dialami Oleh Nasabah Kredit Mikro Makro	103
Tabel 3.15 Pt Bank Mandiri Melibatkan Nasabahnya dalam Meningkatkan Kualitas Layanannya	105
Tabel 3.16 Rekapitulasi Rata-Rata Item Variabel Customer Relationship Management	106
Tabel 3.17 Saya Tidak Memiliki Keluhan terhadap Kredit Mikro yang diberikan PT Bank Mandiri.....	108
Tabel 3.18 Saya Merasa Puas dengan Kredit Mikro Yang Diberikan PT Bank Mandiri	109
Tabel 3.19 Kredit Mikro yang diberikan Pt Bank Mandiri Sesuai dengan Expectasi / Apa yang Diharapkan	110
Tabel 3.20 Pelayanan yang diberikan PT Bank Mandiri Saat Melakukan Pengajuan Kredit Mikro Sesuai atau Melebihi dengan yang diharapkan	111

Tabel 3.21 Rekapitulasi Rata-Rata Item Variabel Kepuasan Pelanggan.....	112
Tabel 3.22 Saya Setuju Melakukan Transaksi Kredit Mikro PT Bank Mandiri	114
Tabel 3.23 Apabila Suatu Saat Membutuhkan Dana Usaha, Saya Akan Sangat Setuju Melakukan Kredit Mikro Secara Continue di PT Bank Mandiri.....	115
Tabel 3.23Saya Akan Menggunakan Produk Lain yang Ditawarkan Oleh PT Bank Mandiri	116
Tabel 3.24 Saya Bersedia Mereferensikan Komunikasi Dari Mulut Ke Mulut (Word Of Mouth) Berkenan Kredit Mikro PT Bank Mandiri	117
Tabel 3.25 Saya Tidak Akan Tertarik dengan Produk Sejenis Yang Ditawarkan Oleh Bank Lain	118
Tabel 3.26 Saya Akan Tetap Menjadi Nasabah Pt Bank Mandiri Walaupun Ada Penawaran Dari Bank Lain	119
Tabel 3.27 Rekapitulasi Rata-Rata Item Variabel Loyalitas Pelanggan	121
Tabel 3.27 Hasil Uji Normalitas.....	123
Tabel 3.28 Hasil Uji Multikolinieritas.....	124
Tabel 3.29 Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Kredit Mikro Pt Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta	127
Tabel 3.30 Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan Nasabah Kredit Mikro Pt Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta	129
Tabel 3.31 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Nasabah Kredit Mikro Pt Bank Mandiri Cabang Diponegoro Yogyakarta	131