

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Hasil Penellitian.....	4
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS.

.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Strategi Pemasaran	7
2.1.2 Relationship Marketing	9
2.1.4 Komitmen	12
2.1.5 Komunikasi	13
2.1.6 Penanganan Konflik	14
2.1.7 Loyalitas.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Berpikir	22
2.4 Hipotesis	22

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 23

3.1 Objek Penelitian	23
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan.....	23
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	24
3.1.3 Statement Budaya Perusahaan	25
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.2.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	26
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.2.3.1 Jenis Sumber Data.....	31
3.2.3.2 Populasi Sasaran	31
3.2.3.3 Penentuan Sampel	32
3.2.4 Model Penelitian	33

3.2.5	Teknik Analisis Data	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian	40
4.1.2	Analisis Data Penellitian.....	45
4.2	Hasil Pembahasan	54
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1	Keimpulan.....	55
5.2	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....		57
LAMPIRAN.....		59
BIODATA PENULIS		71

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 . 2 Mariks Jadwal Pembuatan Tugas Akhir	6
Tabel 2 . 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2 . 2 Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3 . 1 Model Penelitian	33
Tabel 3 . 2 Kategori Penilaian Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3 . 3 Interpretasi Koefisien Korelasi	39
Tabel 4 . 1 Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Relationship Marketing (X).....	40
Tabel 4 . 2 Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	42
Tabel 4 . 3 Usia Responden.....	48
Tabel 4 . 4 Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4 . 5 Lama Menjadi Nasabah	50
Tabel 4 . 6 Hasil Uji Validas Instrumen.....	51
Tabel 4 . 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	52
Tabel 4 . 8 Hasil Uji Persamaan Linier Sederhana	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Korelasi	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2 . 1 Kerangka Berpikir	22

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner.....	59
Lampiran 2 Rekap Angket dan Hasil Uji Validitas	64
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	68
Lampiran 4 Hasil Uji Persamaan Linier Sederhana, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Uji T	69