

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Lokasi dan Jadwal	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Bank	9
2.1.2 <i>Customer Relationship Management</i>	15
2.1.3 Loyalitas Nasabah	23
2.1.4 Penelitian Terdahulu	30
2.2 Kerangka Pemikiran	34
2.3 Hipotesis.....	36

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	37
3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	39
3.1.3 Statement Budaya Perusahaan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	40
3.1.4 Logo dan Makna PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	40
3.1.5 Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	46
3.2.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	47
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.2.4 Model Penelitian.....	55
3.2.5 Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.1.1 Karakteristik Responden Penelitian	64
4.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
4.1.3 Analisis Data	68
4.2 Pembahasan	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91
BIODATA PENULIS.....	109

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penurunan jumlah nasabah Tabungan Taplus.....	3
Tabel 1.2 Jadwal penelitian.....	8
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel	48
Tabel 3.2 Skala Likert.....	51
Tabel 3.3 Rentang skala.....	58
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	61
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	66
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel X	66
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Y	67
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel X.....	67
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	67
Tabel 4.9 Klasifikasi Penilaian untuk setiap indikator variabel <i>Customer Relationship Management</i>	69
Tabel 4.10 Rekapitulasi <i>Customer Relationship Management</i> di Bank BNI KCP Unsil Tasikmalaya	69
Tabel 4.11 Kriteria Presentase	74
Tabel 4.12 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator.....	75
Tabel 4.13 Rekapitulasi Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI KCP Unsil Tasikmalaya	76
Tabel 4.14 Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	80
Tabel 4.15 Uji Koefisien Korelasi	81
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi	82
Tabel 4.17 Uji t	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	40
Gambar 3.3 Model Penelitian	55

DAFTAR SINGKATAN

NO	Singkatan	Istilah
1	CRM	<i>Customer Relationship Management</i>
2	ATM	<i>Automatic Teller Machine</i>
3	TQM	Total Quality Management
4	SPSS	<i>Statistical Program for Social Science</i>
5	MSI	<i>Method of Succesive Interval</i>
6	SLR	<i>Simple Linear Regression</i>

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	95
Lampiran 3 Data Ordinal	96
Lampiran 4 Data MSI	102