

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | |
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| ABSTRACT | iii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| I.2 Identifikasi Masalah..... | 11 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 11 |
| I.4 Kegunaan Penelitian | 12 |
| I.5 Lokasi Penelitian..... | 12 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .. | 13 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 13 |
| 2.1.1 <i>Customer Relationship Management</i> | 13 |
| 2.1.1.1 Indikator <i>Customer Relationship Management</i> | 14 |
| 2.1.1.2 Jenis – Jenis <i>Customer Relationship Management</i> | 16 |
| 2.1.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi CRM | 17 |
| 2.1.1.4 Manfaat CRM..... | 17 |
| 2.1.1.5 Tujuan CRM..... | 19 |
| 2.1.1.6 Hubungan CRM dengan Variabel Lain..... | 20 |
| 2.1.2 <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan) | 21 |
| 2.1.2.1 Pengertian <i>Customer Value</i> | 21 |
| 2.1.2.2 Indikator <i>Customer Value</i> | 22 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.1.2.3 | Faktor Yang Mempengaruhi <i>Customer Value</i> | 24 |
| 2.1.2.4 | Hubungan <i>Customer Value</i> Dengan Variabel Lain..... | 26 |
| 2.1.3 | Kualitas Layanan..... | 26 |
| 2.1.3.1 | Pengertian Kualitas Layanan | 26 |
| 2.1.3.2 | Indikator Kualitas Layanan | 28 |
| 2.1.3.3 | Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan | 29 |
| 2.1.3.4 | Prinsip – Prinsip Kualitas Layanan | 30 |
| 2.1.3.5 | Dimensi Kualitas Layanan | 32 |
| 2.1.3.6 | Hubungan Kualitas Layanan dengan Variabel Lain | 33 |
| 2.1.4 | Loyalitas | 33 |
| 2.1.4.1 | Pengertian Loyalitas..... | 33 |
| 2.1.4.2 | Indikator Loyalitas | 35 |
| 2.1.4.3 | Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas | 37 |
| 2.1.4.4 | Manfaat Loyalitas..... | 38 |
| 2.1.5 | Penelitian Terdahulu | 39 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran..... | 49 |
| 2.3 | Hipotesis..... | 52 |
| BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... | | 55 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 55 |
| 3.1.1 | Sejarah Singkat Bank Muamalat..... | 55 |
| 3.1.2 | Sejarah Singkat Bank Jabar Banten Syariah | 57 |
| 3.1.3 | Sejarah Singkat BSI | 60 |
| 3.2 | Metode Penelitian..... | 61 |
| 3.2.1 | Desain Penelitian..... | 62 |
| 3.2.2 | Operasionalisasi Variabel..... | 63 |
| 3.2.3 | Jenis dan Sumber Data | 70 |
| 3.2.3.1 | Jenis Data | 70 |
| 3.2.3.2 | Sumber Data..... | 70 |
| 3.2.4 | Teknik Pengumpulan Data | 71 |
| 3.2.5 | Populasi dan Sampel | 72 |
| 3.2.5.1 | Populasi | 72 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.5.2 Sampel..... | 72 |
| 3.2.6 Analisis Data Penelitian | 74 |
| 3.2.6.1 Uji Instrumen | 74 |
| 3.2.6.2 Nilai Jenjang Interval | 78 |
| 3.2.6.3 <i>Method Of Succes Interval</i> (MSI) | 78 |
| 3.2.6.4 Analisis Jalur..... | 79 |
| 3.2.6.5. Pengujian Hipotesis..... | 84 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 84 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 84 |
| 4.1.1 Analisis Deskriptif Variabel..... | 84 |
| 4.1.1.1 CRM Pada Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya ... | 84 |
| 4.1.1.2 <i>Customer Value</i> Pada Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya | 91 |
| 4.1.1.3 Kualitas Layanan Pada Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya | 99 |
| 4.1.1.4 Loyalitas Pada Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya | 107 |
| 4.1.2 Analisis Kuantitatif | 114 |
| 4.1.2.1 Uji Korelasi | 114 |
| 4.1.2.2 Analisis Jalur..... | 115 |
| 4.1.2.3 Pengujian Hipotesis..... | 119 |
| 4.2 Pembahasan..... | 120 |
| 4.2.1 CRM, <i>Customer Value</i> dan Kualitas Layanan Pada Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya..... | 120 |
| 4.2.1.1 CRM Pada Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya | 120 |
| 4.2.1.2 <i>Customer Value</i> Pada Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya..... | 121 |
| 4.2.1.3 Kualitas Layanan Pada Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya..... | 122 |
| 4.2.1.4 Loyalitas Pada Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat, | |

| | |
|--|------------|
| BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya..... | 123 |
| 4.2.2 Pengaruh CRM terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya | 124 |
| 4.2.3 Pengaruh <i>Customer Value</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya | 125 |
| 4.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya | 127 |
| 4.2.5 Pengaruh CRM, <i>Customer Value</i> dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat, BJBS dan BSI KCU Tasikmalaya | 128 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 131 |
| 5.1 Simpulan | 131 |
| 5.2 Saran..... | 132 |
| DAFTAR PUSTAKA | 134 |
| LAMPIRAN..... | 139 |
| RIWAYAT HIDUP | 221 |