

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Praktis	9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2 Waktu Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	11
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	17
2.1.3 Kredit Guna Bhakti.....	19

2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.1.1 Gambaran Umum PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.....	31
3.2 Metode Penelitian	37
3.2.1 Jenis Penelitian	37
3.2.2 Operasional Variabel	38
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.2.4 Model Penelitian.....	44
3.2.5 Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.2 Analisis Data.....	55
4.1.3 Pengujian Instrumen	64
4.1.4 Analisis Linier Regresi Sederhana.....	72
4.2 Pembahasan.....	77
4.2.1 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) ditetapkan dalam konteks produk Kredit Guna Bhakti pada Bank BJB	77
4.2.2 Kepuasan nasabah pada produk Kredit Guna Bhakti Bank BJB di BJB KCP Indihiang	80
4.2.3 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) terhadap tingkat kepuasan nasabah Kredit Guna Bhakti Bank BJB di BJB.....	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	86

5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	91
BIODATA PENULIS.....	105

DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Halaman
Table 1.1	Matriks Jadwal Pembuatan Tugas Akhir	10
Tabel 2.1	Peneliti Terdahulu	21
Tabel 3.1	Profil PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk	33
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.3	Skala Pengukuran.....	50
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.4	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator.....	59
Tabel 4.5	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	59
Tabel 4.6	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator.....	63
Tabel 4.7	Kepuasan nasabah	63
Tabel 4.8	Uji Validitas	66
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.10	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator.....	70
Tabel 4.11	Korelasi Item terhadap Total Sektor	70
Tabel 4.12	Uji Persamaan regresi linier sederhana	74
Tabel 4.13	Uji Koefisien Korelasi	76
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi.....	77
Tabel 4.15	Koefisien t.....	78

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3. 1	Logo Bank BJB	35
Gambar 3. 2	<i>Brand Shape</i>	35
Gambar 3. 3	<i>Brand Name</i>	36
Gambar 3. 4	Model Penelitian	45

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Keterangan	Halaman
1	Rekap Angket.....	91
2	Hasil Uji Validitas.....	96
3	Hasil Uji Reliabilitas	97
4	Hasil Uji Persamaan Linier Sederhana	98
5	Hasil Uji Hasil Uji Korelasi	99
6	Hasil Uji Koefisien Determinasi	100
7	Hasil Uji T.....	101
8	Hail Deskripsi Data Penelitian.....	102
10	Hasil Deskripsi Data CRM	103
11	Hasil Deskripsi Data Kepuasan Nasabah.....	104