

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRACT	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	4
1.5.1 Lokasi Penelitian	4
1.5.2 Waktu Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Teori Pemasaran Bank	6
2.1.2 Teori <i>Relationship Marketing</i>	8
2.1.3 Teori Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.4 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kerangka Pemikiran	24
2.3 Hipotesis	25
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	26
3.1 Objek Penelitian.....	26
3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Woori Saudara Indonesia.....	26

3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan Bank Woori Saudara	27
3.1.3	<i>Statement</i> Budaya Perusahaan.....	27
3.1.4	Logo dan Makna Bank Woori Saudara	29
3.1.5	Struktur Organisasi Bank Woori Saudara	30
3.2	Metode Penelitian	30
3.2.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	31
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	32
3.2.4	Teknik Pengolahan Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Hasil Penelitian	39
4.1.1	Analisis Deskriptif	39
4.1.2	Pengujian Kualitas Data	47
4.1.3	Pengujian Hipotesis.....	52
4.2	Pembahasan	54
4.2.1	<i>Relationship Marketing</i> yang dilakukan di Bank Woori Saudara KCP Singaparna	54
4.2.2	Loyalitas Nasabah di Bank Woori Saudara KCP Singaparna	57
4.2.3	Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Woori Saudara	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		63
5.1	Simpulan	63
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		68

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Matriks Jadwal Penelitian	4
2.1	Penelitian Terdahulu	21
3.1	Operasionalisasi Variabel	32
4.1	Kriteria Penilaian Untuk setiap Indikator dari Variabel X dan Y.....	41
4.2	Tanggapan Nasabah mengenai <i>Relationship Marketing</i> di Bank Woori Saudara KCP Singapura.....	43
4.3	Kriteria Penilaian Variabel <i>Relationship Marketing</i>	44
4.4	Tanggapan Nasabah mengenai Loyalitas di Bank Woori Saudara KCP Singapura	47
4.5	Kriteria Penilaian Variabel Loyalitas Pelanggan	48
4.6	Hasil Uji Validitas Item <i>Relationship Marketing</i> (X)	49
4.7	Hasil Uji Validitas Item Loyalitas Pelanggan (Y)	50
4.8	Hasil Uji Reliabilitas	51
4.9	Hasil Uji Heterokedastisitas	53
4.10	Hasil Uji t	54
4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pemikiran	24
3.1	Logo Bank Woori Saudara	30
3.2	Struktur Organisasi Bank Woori Saudara KCP Singaparna	31
4.1	Hasil Uji Normalitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuisisioner	60
2	Hasil Kuisisioner	61