

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	12
1. Tujuan	12
2. Kontribusi Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Pemasaran	14
2. Jasa.....	14
3. Karakteristik jasa	15
4. Bauran Pemasaran Jasa.....	16
6. Loyalitas Pelanggan	19

7.	Persepsi Harga	26
8.	Kualitas Pelayanan.....	32
9.	Pemasaran Hubungan (<i>Relationship Marketing</i>).....	35
10.	Penelitian Terdahulu	40
B.	Rerangka Konseptual	43
C.	Pengembangan Hipotesis	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		47
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	47
B.	Desain Penelitian.....	47
C.	Definisi dan Operasional Variabel	48
D.	Pengukuran Variabel.....	53
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	54
1.	Populasi.....	54
2.	Sampel	54
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
G.	Metode Analisis Data.....	55
1.	Analisis Deskriptif.....	56
2.	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		64
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	64
1.	Sejarah Perusahaan	64
2.	Perkembangan Perusahaan	65
B.	Statistik Deskriptif	67

1.	Karakteristik Responden.....	67
2.	Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga	69
3.	Aanalisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
4.	Aanalisis Deskriptif Variabel <i>Relationship Marketing</i>	72
5.	Aanalisis Deskriptif Variabel Loyalitas.....	73
C.	Metode Analisis Data.....	74
1.	<i>Evaluasi Measurement Model (Outer Model)</i>	74
2.	Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	81
D.	Pembahasan.....	85
1.	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Nasabah	85
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah....	86
3.	Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah ...	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		88
A.	SIMPULAN	88
B.	SARAN.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....		91
LAMPIRAN.....		94