

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Pembatasan, dan Masalah Penelitian	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Perumusan Masalah .....	10
1.2.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2 <i>Relationship Marketing</i> .....	16
2.1.3 Kepuasan Nasabah .....	30
2.1.4 Loyalitas Nasabah.....	37
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	41
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	41
2.2.2 Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Kepuasan.....	43
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	44
2.2.4 Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas .....	45
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas.....	47
2.3 Penelitian Terdahulu .....	47
2.4 Kerangka Berpikir.....	50
2.5 Hipotesis .....	51
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	52
3.2 Definisi Operasional .....	53
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.5 Populasi dan Sampel.....	59

3.5.1 Populasi.....	59
3.5.2 Sampel .....	59
3.6 Metode Analisis Data.....	60
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Perusahaan .....	74
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	74
4.1.2 Sumber Daya.....	77
4.2 Hasil Penelitian .....	80
4.2.1 Karakteristik Responden.....	81
4.2.2 Analisa Deskriptif Hasil Jawaban Kuesioner .....	83
4.2.3 Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	89
4.2.4 Uji Model Pengukuran.....	91
4.2.5 Uji kecocokan Model Struktural.....	98
4.2.6 Analisa Pengaruh Tidak Langsung .....	101
4.2.7 Pengujian Hipotesis .....	102
4.3 Pembahasan.....	103
4.3.1 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Variabel Kepuasan .....	103
4.3.2 Pengaruh Variabel <i>Relationship Marketing</i> terhadap Variabel Kepuasan .....	104
4.3.3 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Variabel Loyalitas .....	105
4.3.4 Pengaruh Variabel <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas .....	106
4.3.5 Pengaruh Variabel Kepuasan terhadap Loyalitas .....	107
4.3.6 Implikasi Manajerial .....	110
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>121</b>