

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II : DESKRIPSI ORGANISASI	14
2.1 Sejarah Perusahaan	14
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha.....	19
2.3 Sumber Daya.....	20
2.4 Tantangan Bisnis.....	22
2.5 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis.....	24

BAB III : KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 27

3.1 Kajian Pustaka	27
3.1.1 Ketrampilan Menjual	27
3.1.2 Kualitas Layanan.....	30
3.1.3 <i>Customer Intimacy</i>	35
3.1.4 Kepuasan Nasabah	37
3.1.5 Loyalitas Nasabah	40
3.2 Penelitian Terdahulu	46
3.3 Kerangka Pemikiran.....	49
3.4 Hipotesis Penelitian	50

BAB IV : METODE PENELITIAN..... 52

4.1 Desain Penelitian	52
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	52
4.3 Populasi dan Sampel	53
4.3.1 Populasi.....	53
4.3.2 Sampel.....	53
4.4 Operasionalisasi Variabel	54
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	56
4.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	56
4.6.1 Pengujian Validitas	56
4.6.2 Pengujian Reliabilitas	56
4.7 Analisis Jalur.....	57

4.8	Pengujian Hipotesis	57
4.8.1	Pengujian Hipotesis Parsial.....	57
4.8.2	Pengujian Hipotesis Simultan	58
BAB V	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
5.1	Hasil Penelitian.....	60
5.1.1	Analisis Karakteristik Responden.....	60
5.2	Analisis Data.....	62
5.2.1	Uji Validitas Kuesioner.....	62
5.2.2	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	63
5.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	64
5.3.1	Uji Normalitas.....	64
5.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	66
5.4	Hasil Uji Hipotesis	68
5.4.1	Hasil Uji Analisis Jalur Model 1.....	68
5.4.2	Hasil Uji Analisis Jalur Model 2.....	70
5.4.3	Hasil Analisis Jalur Model 1 dan Model 2.....	72
5.4.4	Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Model 2 ..	73
5.5	Matrik korelasi	74
5.5.1	Korelasi Antar Variabel	74
5.5.2	Korelasi Antar Dimensi	75
5.6.	Pembahasan Hasil Penelitian	76
5.6.1	Analisis Jalur Model 1	76

5.6.2 Analisis Jalur Model 2	77
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	80
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	82
6.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	82
6.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	127

