

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Pembatasan Masalah	10
1.2.3 Rumusan Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
1.5 Kerangka Pikir dan Hipotesis.....	13
1.5.1 Landasan Teori.....	13
1.5.2 Studi Empiris.....	18

1.5.3	Hipotesis dan Asumsi.....	21
1.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
1.6.1	Tempat Penelitian.....	22
1.6.2	Waktu Penelitian	22
BAB II	Tinjauan Pustaka.....	25
2.1	Manajemen	25
2.1.1	Pengertian Manajemen.....	25
2.2	Teori Manajemen Pemasaran	30
2.2.1	Manajemen Pemasaran.....	30
2.2.2	Manajemen Pemasaran Jasa	32
2.2.3	Bauran Pemasaran Jasa	33
2.3	Manajemen Kereliasian Pelanggan	36
2.3.1	Pengertian Manajemen Kereliasian Pelanggan.....	36
2.3.2	Dimensi Manajemen Kereliasian Pelanggan.....	37
2.4	Kualitas Pelayanan	38
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	39
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	40
2.5	Loyalitas Pelanggan	43
2.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	43
2.5.2	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	44
BAB III	Obyek dan Metode Penelitian	49

3.1	Objek, dan Gambaran Umum Lokus Penelitian.....	49
3.1.1	Objek Penelitian.....	49
3.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan.....	49
3.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	51
3.1.4	Tugas dan Fungsi Perusahaan.....	52
3.1.5	Aktivitas Perusahaan.....	56
3.1.6	Sasaran Perusahaan.....	57
3.2	Metode Penelitian.....	57
3.2.1	Jenis Penelitian.....	57
3.2.2	Jenis dan Sumber Data.....	61
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.2.4	Populasi dan Sampel.....	64
3.2.5	Operasional Variabel.....	66
3.2.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	70
3.2.7	Metode Transformasi Data.....	71
3.2.8	Analisis Data.....	72
3.2.9	Rancangan Uji Hipotesis.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		80
4.1	Hasil Penelitian.....	80
4.1.1	Karakteristik Umum Responden.....	80
4.1.2	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian....	82

4.1.3	Tanggapan Responden mengenai manajemen Kerelasiaan Pelanggan Bank BRI Syariah Kc. Suniaraja.	83
4.1.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan....	95
4.1.6	4.1.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	99
4.2	Uji Asumsi Klasik	100
4.2.1	Uji Asumsi Normalitas.....	100
4.2.2	Uji Multikolinieritas.....	102
4.2.3	Uji Autokorelasi	103
4.2.4	Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	104
4.2.5	Analisa Regresi Linier Berganda	105
4.2.6	Uji Korelasi	107
4.2.7	Koefisien Determinasi.....	108
4.3	Uji Hipotesis Penelitian.....	109
4.3.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	110
4.3.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	112
4.4	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	113
4.4.1	Manajemen Kerelasiaan Pelanggan di Bank BRI Syariah Kc. Suniaraja Bandung.....	113
4.4.2	Kualitas Pelayanan di Bank BRI Syariah Kc. Suniaraja Bandung.....	113
4.4.3	Loyalitas Pelanggan di Bank BRI Syariah Kc. Suniaraja Bandung.....	113

4.5	Pembahasan Analisis Verifikatif	114
4.5.1	Pengaruh Manajemen Kerelasiaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bank BRI Syariah Kc. Suniaraja Bandung.	114
4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bank BRI Syariah Kc. Suniaraja Bandung	115
BAB V.....		115
KESIMPULAN DAN SARAN		115
5.1	Kesimpulan.....	115
5.2	Saran	118
DAFTAR PUSTAKA.....		114
LAMPIRAN.....		116

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Nasabah Pembiayaan Mikro	7
Tabel 1. 2 Penelitian - Penelitian Terdahulu	19
Tabel 1. 3 Waktu Penelitian	22
Tabel 3. 1 Operasinaol Variabel.....	69
Tabel 3. 2 Inteprestasi Korelasi.....	76
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	81
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Penghasilan	82
Tabel 4. 5 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	82
Tabel 4. 6 Kriteria Penilaian Kuesioner	83
Tabel 4. 7 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan	84
Tabel 4. 8 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Komitmen	85
Tabel 4. 9 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Komunikasi.....	86
Tabel 4. 10 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Penanganan Konflik.....	87
Tabel 4. 11 Ringkasan Skor Variabel Manajemen Kerelasian Pelanggan.....	88
Tabel 4. 12 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Keandalan	89
Tabel 4. 13 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap	91
Tabel 4. 14 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Jaminan	92
Tabel 4. 15 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Empati.....	92

Tabel 4. 16 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang <i>Tangibles</i>	93
Tabel 4. 17 Ringkasan Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	94
Tabel 4. 18 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Pembelian Ulang.....	95
Tabel 4. 19 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Membeli diluar Lini Produk Jasa	96
Tabel 4. 20 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Merekomendasikan Produk Jasa kepada Orang lain.....	96
Tabel 4. 21 Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Kekebalan Terhadap Pesaing (penolakan terhadap merek lain)	97
Tabel 4. 22 Ringkasan Skor Variabel loyalitas Pelanggan	98
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y	99
Tabel 4. 24 Hasil Uji Normalitas Data.....	102
Tabel 4. 25 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas	103
Tabel 4. 26 Hasil Uji Autokorelasi	103
Tabel 4. 27 Hasil Pengujian Asumsi- Heteroskedastisitas.....	105
Tabel 4. 28 Analisa Regresi Linier Berganda	106
Tabel 4. 29 Hasil Analisis Korelasi Pearson.....	107
Tabel 4. 30 Koefisien Determinasi.....	108
Tabel 4. 31 Besarnya Pengaruh X ₁ , dan X ₂ Terhadap Y	109
Tabel 4. 32 Uji Hipotesis Secara Parsial.....	110
Tabel 4. 33 Uji Hipotesis Secara Simultan	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pimikiran.....	21
Gambar 1. 2 Hubungan antara manajemen kerelasian pelanggan dan loyalitas nasabah.....	47
Gambar 1. 3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Nasabah ...	48
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Metode Grafik.....	101
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	104
Gambar 4. 3 Kurva Uji-t Variabel X_1	111
Gambar 4. 4 Kurva Uji-t Variabel X_2	111