

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAN.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Iii
RIWAYAT HIDUP.....	Iv
PERSEMBAHAN.....	V
HALAMAN MOTTO.....	Vi
HALAMAN ABSTRACT.....	Vii
PRAKATA.....	Ix
DAFTAR ISI.....	Xi
DAFTAR TABEL.....	Xv
DAFTAR GAMBAR.....	Xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penelitian.....	12

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Perilaku Konsumen	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.3 <i>Customer Relationship Management</i>	17
2.4 Citra Perusahaan	20
2.5 Loyalitas Nasabah	22
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.7 Kerangka Pemikiran	27
2.8 Pengembangan Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Sumber Data.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Populasi dan Sampel.....	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sample	33
3.5 Variabel penelitian	35
3.6 Definisi Operasional Variabel	35
3.7 Uji Persyaratan Instrumen	37
3.7.1 Uji Validitas	37
3.7.2 Uji <i>Reliabilitas</i>	38
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data	38
3.9 Metode Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	43
4.2 Pengujian Persyaratan Instrumen	51
4.2.1 Hasil Uji Validitas	51
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
4.3 Uji Persyaratan Analisis Data	55
4.4 Pengujian Regresi	57
4.5 Pengujian Hipotesis	59
4.6 Pembahasan	61

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	65
5.2 Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN