

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Pembahasan.....	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	16
B. <i>Service Excellent</i> (Pelayanan Prima).....	23
C. Loyalitas Nasabah	31
D. Pebankan Syariah	36
E. Kajian Penelitian Terdahulu	39
F. Kerangka Konseptual	48
G. Hipotesis Penelitian.....	49

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	50
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	52
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	55
E. Teknik Analisis Data	
1. Uji Instrumen Data	59
2. Uji Normalitas	61
3. Uji Asumsi Klasik	62
4. Uji Regresi Berganda.....	63
5. Uji Statistik	64

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
--	----

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
B. Gambaran Umum Responden	69
C. Deskripsi Variabel Penelitian	76
D. Hasil Analisis Data	
1. Uji Validitas dan Realibilitas	93
2. Uji Normalitas	99
3. Uji Asumsi Klasik	102
4. Uji Regresi Berganda.....	105
5. Uji Statistik	107
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	109

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah	111
B. Pengaruh <i>Service Excellent</i> Terhadap Loyalitas Nasabah.....	112
C. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dan <i>Service Excellent</i> Terhadap Loyalitas Nasabah	114

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	116
B. Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Perkembangan Perbankan Syariah Tahun 2014-2018	4
1.2	Produk dan Jumlah Nasabah Tabungan Tahun 2010 s/d September 2018 ...	7
3.1.	Kisi-kisi Instrumen.....	57
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	72
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat Pendidikan	73
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	75
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Responden	76
4.6	Jawaban Responden tentang Pertanyaan Data Sesuai Transaksi Nasabah ...	78
4.7	Jawaban Responden tentang Pertanyaan Informasi yang sudah Memadai ...	79
4.8	Jawaban Responden tentang Pelayanan Baik dan Ramah	79
4.9	Jawaban Responden tentang Ramah dan Pakaian Rapi	80
4.10	Jawaban Responden tentang Prosedur Tidak Rumit.....	81
4.11	Jawaban Responden tentang Proses Cepat dan Tepat.....	81
4.12	Jawaban Responden tentang Teknologi Sudah Canggih.....	82
4.13	Jawaban Responden tentang Manfaat Aplikasi Banking	83
4.14	Jawaban Responden tentang Pelayanan Sesuai Permintaan	83
4.15	Jawaban Responden tentang Ketepatan Proses Transaksi	84
4.16	Jawaban Responden tentang Kepekaan Karyawan Terhadap Publik	85
4.17	Jawaban Responden tentang Sikap Karyawan atas Kesiapan Membantu ...	85
4.18	Jawaban Responden tentang Fasilitas Bank Memuaskan	86
4.19	Jawaban Responden tentang Ruang Pelayanan Bersih dan Nyaman.....	87
4.20	Jawaban Responden tentang Informasi yang Diberikan Jelas	87
4.21	Jawaban Responden tentang Kerahasiaan Data Nasabah	88
4.22	Jawaban Responden tentang Cepat Menanggapi Keluhan	89
4.23	Jawaban Responden tentang Pelayanan Sesuai dengan Operasional dan Cekkatan Karyawan	89
4.24	Jawaban Responden tentang Melakukan Pembelian	90

4.25 Jawaban Responden tentang Melakukan Transaksi Berulang.....	91
4.26 Jawaban Responden tentang Produk Pantas Direkomendasikan.....	91
4.27 Jawaban Responden tentang Merekomendasikan ke Orang Lain	92
4.28 Jawaban Responden tentang Menggunakan Produk yang Ditawarkan.....	93
4.29 Jawaban Responden tentang Menggunakan Produk Lain.....	93
4.30 Hasil Uji Validitas CRM (X1).....	95
4.31 Hasil Uji Validitas <i>Service Excellent</i> (X2).....	96
4.32 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y).....	97
4.33 Hasil Uji Reliabilitas CRM (X1)	97
4.34 Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Excellent</i> (X2)	98
4.35 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)	99
4.36 Hasil Uji Reliabilitas	99
4.37 Hasil Uji Normalitas Data	100
4.38 Keputusan Uji Normalitas Data	101
4.39 Hasil Uji Multikolinieritas	104
4.40 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	106
4.41 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	108
4.42 Hasil Uji Simultan (Uji F)	109
4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar

4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia	69
4.2 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin	72
4.3 Diagram Lingkaran Usia Responden	73
4.4 Diagram Lingkaran Riwayat Pendidikan	74
4.5 Diagram Lingkaran Jenis Pekerjaan	75
4.6 Diagram Lingkaran Pendapatan Responden	77
4.7 Hasil Uji Normalitas P-P Plot CRM	102
4.8 Hasil Uji Normalitas P-P Plot <i>Service Excellent</i>	102
4.9 Hasil Uji Normalitas P-P Plot Loyalitas Nasabah	103
4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas	105

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian dan Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 : Angket Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Score Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Uji SPSS
- Lampiran 5 : Tabel Distribusi T
- Lampiran 6 : Tabel Distribusi F
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 8 : Kendali Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 : Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 10 : Dokumentasi