

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	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak.....	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah.....	11
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	15

BAB II : LANDASAN TEORI

A. <i>Service Quality</i>	17
B. <i>Brand Image</i>	23
C. <i>Customer Relationship Management</i>	33
D. Loyalitas Nasabah.....	35
E. Penelitian Terdahulu	39
F. Kerangka Konseptual	44

G. Hipotesis Penelitian	46
-------------------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Populasi, Sampling dan Sampel.....	48
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	50
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	51
E. Teknik Analisis Data.....	56

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden	63
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	65
B. Deskripsi Variabel	66
C. Hasil Penelitian	75
1. Uji Instrumen Penelitian.....	75
2. Teknik Analisis Data	80
3. Uji Hipotesis	82
4. Uji Asumsi Klasik	85

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pembahasan Rumusan Masalah I.	86
B. Pembahasan Rumusan Masalah II.	87
C. Pembahasan Rumusan Masalah III.....	89
D. Pembahasan Rumusan Masalah IV.....	90

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	96
B. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN