

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Penelitian Terdahulu dan Gap Penelitian .....</b>	<b>10</b>
1.2.1. Penelitian oleh Beck & Brown (2015).....	10
1.2.2. Penelitian oleh Goyal & Pandey (2019).....	10
1.2.3. Penelitian oleh Dufey (2021) dan Mishra & Meyer (2019).....	11
1.2.4. Penelitian oleh Tyler & Stanley (2007).....	11
1.2.5. Kesimpulan Riset Gap .....	12
<b>1.3. Rumusan Masalah .....</b>	<b>15</b>
<b>1.4. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>1.5. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>16</b>
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	16
1.5.2. Manfaat Praktis .....	17
<b>1.6. Batasan Masalah .....</b>	<b>17</b>
<b>1.7. Sistematika Penelitian .....</b>	<b>18</b>

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1.    Konsep Manajemen Hubungan Pelanggan ( <i>Customer Relationship Management/CRM</i> ).....	19
2.2.    Konsep Kualitas Layanan (SERVQUAL) .....	24
2.3.    Konsep Kepercayaan dalam Layanan Keuangan.....	27
2.4.    Konsep Pengelolaan Risiko .....	29
2.5.    Dinamika <i>Private banking</i> .....	30
2.6.    Nasabah High Net-Worth Individuals (HNWI) .....	31
2.7.    Peran Teknologi dalam <i>Private banking</i> .....	32
2.8.    Kepemimpinan dalam <i>Private banking</i> .....	33
2.9.    Alur Pikir Penelitian.....	36
2.9.1.    Tantangan Internal .....	36
2.9.2.    Tantangan Eksternal.....	36
2.9.3.    Solusi dan Strategi.....	37
2.9.4.    Pengaruh terhadap Kualitas Layanan .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1.    Jenis Penelitian.....	41
3.2.    Pendekatan Penelitian .....	42
3.3.    Lokasi Penelitian .....	43
3.4.    Waktu Penelitian.....	44
3.5.    Narasumber / Partisipan .....	44
3.6.    Instrumen Penelitian .....	46
3.7.    Metode Pengumpulan Data.....	47
3.8.    Metode Analisis Data.....	49
3.9.    Keabsahan Data .....	51
3.10.    Etika Penelitian .....	54
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>55</b>
4.1.    Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif.....	55

4.1.1.	Partisipan Penelitian .....	55
4.1.2.	Matriks Hasil Wawancara.....	56
4.1.3.	Konteks Fenomenologis Lingkungan Penelitian: <i>BRI Private Signature Outlet</i> .....	57
4.1.4.	Deskripsi Profil Partisipan Penelitian .....	59
4.1.5.	Gambaran Umum Data Deskriptif Penelitian .....	60
4.2.	Proses dan Hasil Analisis.....	61
4.2.1.	Pengalaman Individual Narasumber ( <i>Private Banker</i> ).....	62
4.2.2.	Komparasi dan Analisis Tematik.....	66
4.3.	Pengujian Pertanyaan Penelitian .....	73
4.3.1.	Upaya <i>Private banker</i> Bank BRI dalam Memberikan Layanan Pribadi kepada Nasabah HNWI .....	73
4.3.2.	Tantangan Utama yang Dihadapi <i>Private banker</i> Bank BRI dalam Melayani Nasabah HNWI.....	74
4.3.3.	Cara <i>Private banker</i> Bank BRI Membangun Hubungan Berbasis Kepercayaan dengan Nasabah HNWI.....	75
4.3.4.	Pengaruh Tekanan Kerja terhadap Kualitas Layanan <i>Private banker</i> Bank BRI.....	76
4.3.5.	Strategi <i>Private banker</i> Bank BRI dalam Mengatasi Tantangan Layanan Pribadi .....	77
4.3.6.	Peran Teknologi dalam Mendukung Layanan Pribadi kepada Nasabah HNWI .....	77
4.4.	Simpulan Bab .....	78
<b>BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>		<b>81</b>
5.1.	Simpulan .....	81
5.2.	Implikasi Kebijakan .....	82
5.2.1.	Implikasi Teori Manajemen .....	82
5.2.2.	Implikasi Teori dan Kebijakan Manajemen.....	83
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	84
5.4.	Agenda Penelitian Mendatang.....	85

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>90</b>

