

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Pernyataan Keaslian Tesis .....	ii
Pengesahan Tesis .....	iii
Halaman Motto dan Persembahan .....	iv
Abstract .....	v
Abstraksi .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Grafik .....	xv
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian .....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II</b>	<b>TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN</b>
2.1 Konsep Rujukan .....	11
2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	14
2.3 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan .....	18
2.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas .....	23
2.5 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Loyalitas .....	27
2.6 Model Penelitian .....	33
2.7 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian	34

2.7.1	Kualitas Pelayanan .....	34
2.7.2	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i> ....	35
2.7.3	Kepuasan Nasabah .....	36
2.7.4	<i>Trust</i> .....	37
2.7.5	Loyalitas .....	37
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Tipe Penelitian .....	39
3.2	Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1	Populasi .....	39
3.2.2	Sampel .....	39
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	41
3.5	Analisis Data .....	42
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	42
3.5.2	Analisis Inferensial .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Deskripsi Jawaban Responden .....	51
4.1.1	Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	52
4.1.2	Deskripsi Jawaban Variabel <i>Customer Relationship Management</i> .....	54
4.1.3	Deskripsi Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah	56
4.1.4	Deskripsi Jawaban Variabel <i>Trust</i> .....	57
4.1.5	Deskripsi Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah	58
4.2	Pengujian <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	60
4.2.1	Analisis Konfirmatori .....	60
4.2.2	Pengujian Asumsi SEM .....	68
4.2.3	Pengujian Model Penelitian .....	72
4.2.4	Pengujian Hipotesis .....	77

4.3	Pembahasan .....	79
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	79
4.3.2	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Kepuasan Nasabah .....	80
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	80
4.3.4	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	81

## **BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

5.1	Kesimpulan Hipotesis .....	83
5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian .....	84
5.3	Implikasi Teoritis .....	86
5.4	Implikasi Manajerial .....	88
5.5	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang .....	90

## **DAFTAR PUSTAKA**