

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Pustaka	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.1.1 <i>Pengertian Pemasaran</i>	11
2.1.1.2 <i>Pengertian Manajemen Pemasaran</i>	13
2.1.2 <i>Karakteristik Jasa</i>	14
2.1.2.1 <i>Pengertian Jasa</i>	14
2.1.2.2 <i>Ciri-Ciri Jasa</i>	15
2.1.3 <i>Pengertian dan Fungsi Bank</i>	17
2.1.4 <i>Bauran Pemasaran Jasa</i>	19
2.1.4.1 <i>Pengertian Bauran Pemasaran Jasa</i>	19
2.1.4.2 <i>Dimensi Bauran Pemasaran Jasa</i>	20
2.1.5 Manajemen Kereliasian Konsumen	29
2.1.5.1 <i>Pengertian Manajemen Kereliasian Konsumen (Customer Relationship Management)</i>	29
2.1.5.2 <i>Konsep Manajemen Kereliasian Pelanggan (Customer Relationship Management)</i>	29
2.1.5.3 <i>Dimensi Manajemen Kereliasian Pelanggan (Customer Relationship Management)</i>	30
2.1.6 <i>Loyalitas Pelanggan dalam Perilaku Konsumen</i>	36
2.1.6.1 <i>Karakteristik Loyalitas Pelanggan</i>	37
2.1.6.2 <i>Siklus Pembelian Pelanggan</i>	38
2.1.6.3 <i>Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan</i>	40
2.1.6.4 <i>Karakteristik Loyalitas Pelanggan</i>	41

2.1.6.5	Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan	42
2.1.6.6	Keunggulan-keunggulan dari Pelanggan yang Loyal	44
2.1.6.7	Dimensi Loyalitas Pelanggan	51
2.2	Penelitian Terdahulu	52
2.3	Kerangka Pemikiran	55
2.4	Hipotesis	58
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	60
3.1.1	Sejarah Perusahaan	60
3.1.2	Visi dan Misi bank BJB	63
3.1.3	Produk-produk bank BJB	64
3.2	Metode Penelitian	75
3.2.1	Metode Penelitian	75
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	77
3.3	Operasionalisasi Variabel	78
3.4	Jenis dan Sumber Data	81
3.5	Populasi dan Sampel	82
3.6	Teknik Pengumpulan Data	83
3.6.1	<i>Internal Successive Method</i>	83
3.7	Pengujian Instrumen dan Hasil	84
3.7.1	Uji Validitas	84
3.7.2	Uji Reliabilitas	85
3.8	Analisis Hubungan Antar Variabel	88
3.8.1	Koefisien Determinasi	89
3.8.2	Analisis Regresi Linear Berganda	90
3.9	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	90
3.9.1	Rancangan Analisis	90
3.9.2	Uji Hipotesis	97

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden	101
4.1.1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	101
4.1.2 Kategori Responden Berdasarkan Umur	102
4.1.3 Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	103
4.1.4 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan	104
4.1.5 Kategori Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-rata Perbulan	105
4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas	106
4.2.1 Uji Validitas	106
4.2.2 Uji Reliabilitas	109
4.3 Rekapitulasi Tanggapan Mahasiswa atas (X ₁) Bauran Pemasaran Jasa bank BJB Cabang Garut	110
4.3.1 Tanggapan Mahasiswa atas (X ₁) Bauran Pemasaran Jasa bank BJB Cabang Garut	110
4.4 Rekapitulasi Hasil Pengujian Deskriptif Bauran Pemasaran Jasa bank BJB cabang Garut	122
4.5 Rekapitulasi Hasil Pengujian Deskriptif Manajemen Kerelasiaan Konsumen bank BJB cabang Garut	128
4.6 Rekapitulasi Hasil Pengujian Deskriptif Loyalitas Nasabah bank BJB cabang Garut	134
4.7 Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Manajemen Kerelasiaan Konsumen terhadap Loyalitas Nasabah bank BJB cabang Garut	135
4.8 Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Manajemen Kerelasiaan Konsumen terhadap Loyalitas Nasabah bank BJB cabang Garut Secara Parsial	137
4.9 Faktor yang paling berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah	140
4.10 Pembahasan Manajerial	140

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

143

5.2 Saran

144

DAFTAR PUSTAKA

xiv

