

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Tesis.....	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Daftar Riwayat Hidup.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pengertian Bank.....	13
2.1.2 Pengertian Jasa	14
2.1.3 Pengertian Pemasaran.....	16
2.1.4 Pengertian Customer Relationship Management.	17
2.1.5 Pengertian Loyalitas.....	21
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.3 Hipotesis Penelitian.....	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Sumber Data/Subjek /Objek penelitian.....	46
3.1.1 Sumber Data.....	46

3.1.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	47
3.2	Metode Penelitian.....	48
3.2.1	Desain Penelitian	48
3.2.2	Populasi dan Sampel.....	50
3.2.3	Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	53
3.2.4	Pengujian Instrumen Peneltian.....	56
3.2.5	Alat Analisis Data.....	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	70
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	70
4.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan.....	71
4.1.3	Karakteristik Responden.....	72
4.1.4	Uji Instrumen Penelitian.....	78
4.1.4.1	Uji Validitas.....	78
4.1.4.2	Uji Realibilitas.....	79
4.2	Model Persamaan Struktural.....	80
4.2.1	Spesifikasi Model.....	80
4.2.2	Pendugaan Parameter.....	82
4.2.3	Analisis Model Awal.....	83
4.2.4	Analisis Model Struktural.....	94
4.3	Pembahasan.....	98
4.3.1	Implikasi Manajerial.....	103

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA	108
-----------------------	-----

LAMPIRAN	112
-----------------	-----