

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Kerangka Pikir	12
1.6 Hipotesis.....	13
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran dan Komunikasi Pemasaran.....	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran	14
2.1.2 Komunikasi Pemasaran.....	17
2.2 Tujuan Pemasaran di Lembaga Perbankan	18
2.3 <i>Relationship Marketing</i>	21
2.3.1 Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	22
2.3.2 Tujuan <i>Relationship Marketing</i>	25
2.4 Loyalitas Pelanggan	26
2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	26
2.4.1 Tahapan-tahapan Loyalitas Pelanggan.....	29

2.4.2 Atribut-atribut Loyalitas Pelanggan.....	31
2.4.3 Keuntungan Membangun Loyalitas Pelanggan	31
2.4.4 Hubungan Antar Konsep <i>Relationship Marketing</i> dengan Loyalitas Nasabah.....	33

III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	34
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
3.3. Data dan Sumber Data	35
3.4 Populasi dan Sampel	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel.....	35
3.4.3 Metode Pengumpulan Sampel.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Sampel	37
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.7 Metode Analisis Data.....	40
3.7.1 Uji Alat Kuisisioner.....	40
3.8 Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1 Analisis Kualitatif	41
3.8.2 Analisis Kuantitatif	42
3.9 Uji Hipotesis	42
3.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Keseluruhan (Uji F).....	42
3.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	43

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	48
4.2.1 Uji Validitas	48
4.2.2 Uji Realibilitas	51
4.3 Analisis Kualitatif	52
4.3.1 Hasil Analisis Variabel Demografi	52

4.4 Distibusi Frekuensi Jawaban Responden.....	55
4.4.1 Tanggapan Pernyataan <i>Financial Benefits</i> (X1)	56
4.4.2 Tanggapan Pernyataan <i>Social Benefits</i> (X2).....	57
4.4.3 Tanggapan Pernyataan <i>Structural Benefits</i> (X3).....	58
4.4.4 Tanggapan Pernyataan Loyalitas (Y).....	59
4.5 Analisis Kuantitatif	60
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda	60
4.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama- sama (Uji F).....	61
4.5.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)	62
V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	