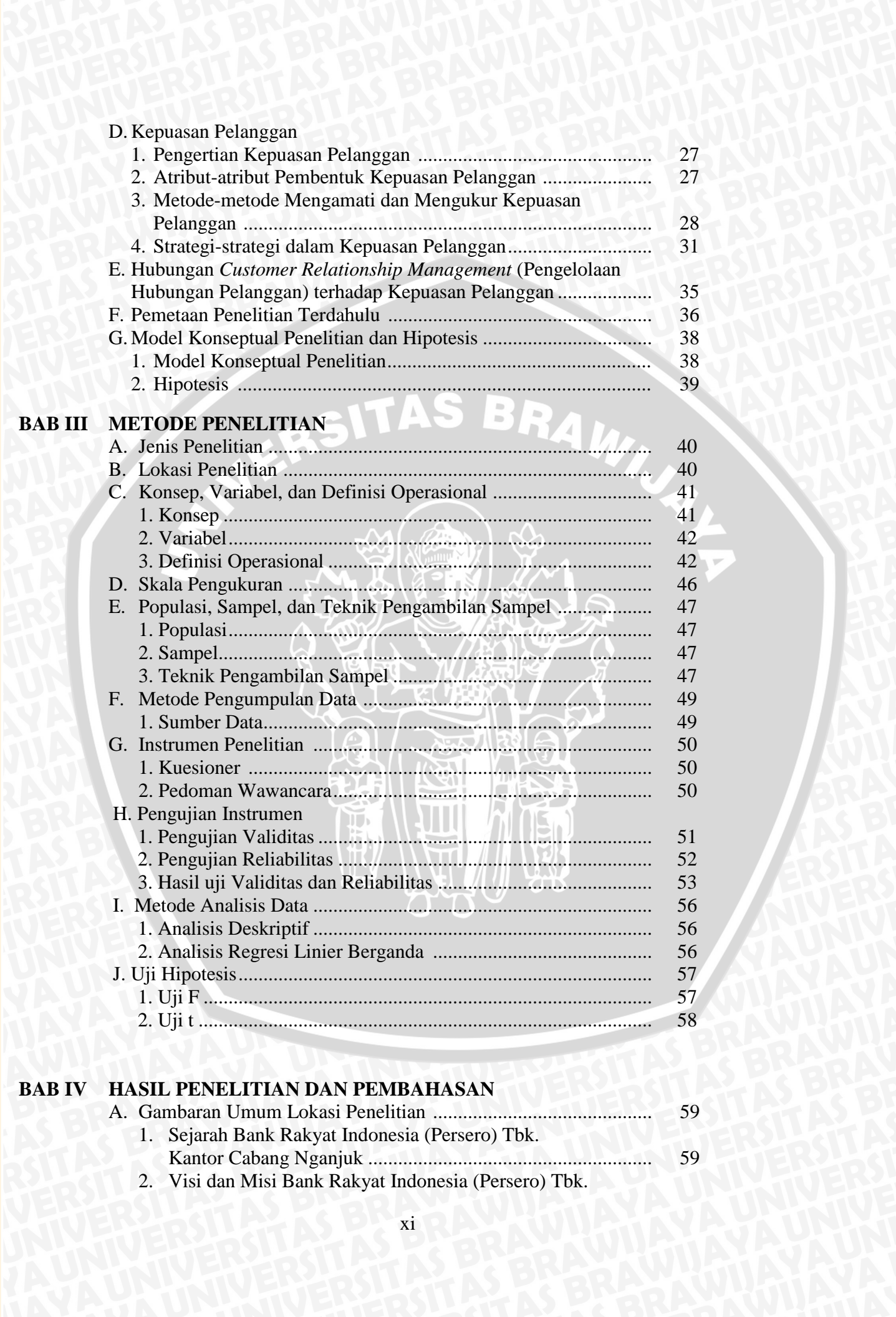


DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	8
1. Marliyana (2003)	8
2. Andriyani (2006)	9
3. Maulidiah (2006)	10
B. <i>Customer Relationship Management</i> (Pengelolaan Hubungan Pelanggan)	
1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (Pengelolaan Hubungan Pelanggan)	11
2. Konsep <i>Customer Relationship Management</i> (Pengelolaan Hubungan Pelanggan)	13
3. Komponen-Komponen dalam <i>Customer Relationship Management</i> (Pengelolaan Hubungan Pelanggan)	16
4. Tataran-tataran <i>Customer Relationship Management</i> (Pengelolaan Hubungan Pelanggan).....	18
5. Tujuan dan Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (Pengelolaan Hubungan Pelanggan).....	22
6. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (Pengelolaan Hubungan Pelanggan).....	24
C. Pelanggan	
1. Pengertian Pelanggan	25
2. Peringkat Pelanggan	26



- D. Kepuasan Pelanggan
 - 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 27
 - 2. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan 27
 - 3. Metode-metode Mengamati dan Mengukur Kepuasan Pelanggan 28
 - 4. Strategi-strategi dalam Kepuasan Pelanggan..... 31
- E. Hubungan *Customer Relationship Management* (Pengelolaan Hubungan Pelanggan) terhadap Kepuasan Pelanggan 35
- F. Pemetaan Penelitian Terdahulu 36
- G. Model Konseptual Penelitian dan Hipotesis 38
 - 1. Model Konseptual Penelitian..... 38
 - 2. Hipotesis 39

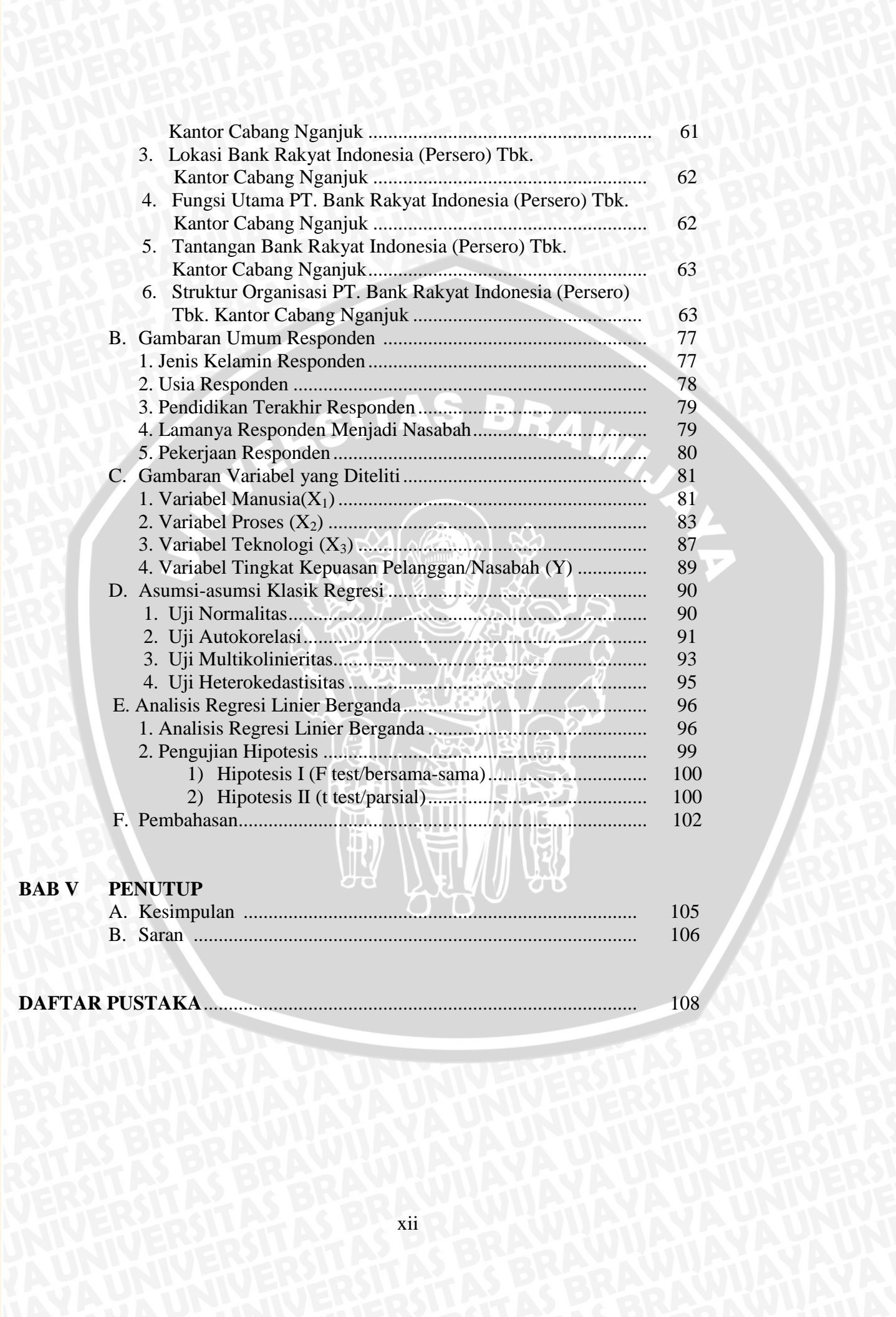
BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis Penelitian 40
- B. Lokasi Penelitian 40
- C. Konsep, Variabel, dan Definisi Operasional 41
 - 1. Konsep 41
 - 2. Variabel..... 42
 - 3. Definisi Operasional 42
- D. Skala Pengukuran 46
- E. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 47
 - 1. Populasi..... 47
 - 2. Sampel..... 47
 - 3. Teknik Pengambilan Sampel 47
- F. Metode Pengumpulan Data 49
 - 1. Sumber Data..... 49
- G. Instrumen Penelitian 50
 - 1. Kuesioner 50
 - 2. Pedoman Wawancara..... 50
- H. Pengujian Instrumen
 - 1. Pengujian Validitas 51
 - 2. Pengujian Reliabilitas 52
 - 3. Hasil uji Validitas dan Reliabilitas 53
- I. Metode Analisis Data 56
 - 1. Analisis Deskriptif 56
 - 2. Analisis Regresi Linier Berganda 56
- J. Uji Hipotesis 57
 - 1. Uji F 57
 - 2. Uji t 58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 59
 - 1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk 59
 - 2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.





Kantor Cabang Nganjuk	61
3. Lokasi Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk	62
4. Fungsi Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk	62
5. Tantangan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk.....	63
6. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Nganjuk	63
B. Gambaran Umum Responden	77
1. Jenis Kelamin Responden	77
2. Usia Responden	78
3. Pendidikan Terakhir Responden.....	79
4. Lamanya Responden Menjadi Nasabah.....	79
5. Pekerjaan Responden.....	80
C. Gambaran Variabel yang Diteliti.....	81
1. Variabel Manusia(X_1)	81
2. Variabel Proses (X_2)	83
3. Variabel Teknologi (X_3)	87
4. Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan/Nasabah (Y)	89
D. Asumsi-asumsi Klasik Regresi	90
1. Uji Normalitas.....	90
2. Uji Autokorelasi.....	91
3. Uji Multikolinieritas.....	93
4. Uji Heterokedastisitas	95
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	96
1. Analisis Regresi Linier Berganda	96
2. Pengujian Hipotesis	99
1) Hipotesis I (F test/bersama-sama).....	100
2) Hipotesis II (t test/parsial).....	100
F. Pembahasan.....	102
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	105
B. Saran	106
 DAFTAR PUSTAKA.....	108