

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
....	
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
....	
D. Kontribusi Penelitian	4
....	
E. Sistematika Pembahasan	4
.....	

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Peneliian Terdahulu	6
.....	
B. <i>Relationship Marketing</i>	9
1. Definisi <i>Relationship Marketing</i>	9
....	
2. Tujuan <i>Relationship Marketing</i>	11
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Relationship Marketing</i> ...	12
....	
4. Manfaat <i>Relationship Marketing</i>	14
5. Langkah-langkah <i>Relationship Marketing</i>	15
.....	
6. Kunci Sukses <i>Relationship Marketing</i>	16
.....	
C. Kepuasan Pelanggan/ Nasabah	17
....	
1. Definisi Kepuasan Pelanggan/ Nasabah.....	17
.....	
2. Tingkatan Harapan Pelanggan.....	19
....	
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
.....	
4. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	21
..	
5. Tingkatan Pelanggan.....	23
....	

D. Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Kepuasan Nasabah....	24
E. Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu.....	27
F. Model Konsep dan Hipotesis.....	28
1. Model Konsep.....	28
2. Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	30
B. Konsep, Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran.....	31
1. Konsep dan Variabel Penelitian.....	31
2. Skala Pengukuran.....	34
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	35
3. Teknik pengambilan Sampel.....	36
D. Pengumpulan Data.....	36
1. Lokasi Penelitian.....	36
2. Sumber Data.....	36
3. Metode Pengumpulan Data.....	37
4. Instrumen Penelitian.....	38
E. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	38
1. Validitas.....	38
2. Reliabilitas.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
1. Analisis Regresi Linear Berganda	41

2. Analisis Regresi Parsial.....	42
...	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
...	
1. Sejarah Singkat Berdirinya PT. BRI.....	44
...	
2. Visi, Misi dan Sasaran Jangka Panjang PT. BRI.....	45
...	
3. Lokasi Kantor PT. BRI Cabang Lumajang.....	46
...	
4. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan.....	46
5. Produk-produk PT. BRI Cabang Lumajang.....	54
...	
B. Gambaran Umum Responden.....	56
...	
1. Jenis Kelamin.....	56
...	
2. Usia.....	57
3. Pendidikan Terakhir.....	57
...	
4. Status Pekerjaan.....	58
...	
5. Lamanya Menjadi Nasabah.....	59
6. Frekuensi Bertransaksi.....	59
...	
C. Gambaran Umum Jawaban Responden.....	59
...	
1. Konsep <i>Relationship Marketing</i>	60
...	
2. Konsep Kepuasan Nasabah.....	60
...	
D. Analisis dan Interpretasi Data.....	70
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
...	
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	73
...	
B. Saran.....	74
...	
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	