

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

LEMBAR SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR GRAFIK .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2. Identifikasi masalah .....	4
1.3. Pembatasan masalah.....	4
1.4. Rumusan masalah.....	5
1.5. Tujuan penelitian.....	5
1.6. Manfaat penelitian.....	6

<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Kerangka teori.....	7
2.1.1. Kepuasan Nasabah .....	7
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	7
2.1.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....	9
2.1.1.3. Strategi Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.1.4. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah .....	11
2.1.2. Pemasaran Relasional .....	12
2.1.2.1. Pengertian Pemasaran Relasional .....	12
2.1.2.2. Tujuan Pemasaran Relasional .....	14
2.1.2.3. Dimensi Pemasaran Relasional .....	15
2.1.2.3.1. Komitmen .....	15
2.1.2.3.2. Empati.....	16
2.1.2.3.3. Timbal Balik .....	17
2.1.2.3.4. Kepercayaan .....	18
2.1.2.4. Manfaat Pemasaran Relasional .....	19
2.1.3. Hubungan Komitmen dengan Kepuasan Nasabah .....	20
2.1.4. Hubungan Empati dengan Kepuasan Nasabah .....	21
2.1.5. Hubungan Timbal Balik dengan Kepuasan Nasabah .....	21
2.1.6. Hubungan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah.....	22
2.2. Penelitian yang Relevan.....	22
2.3. Kerangka Berfikir.....	28
2.4. Hipotesis.....	30

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Lokasi Penelitian.....	31
3.2. Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1. Populasi .....	31
3.2.2. Sampel .....	31
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	33
3.3.1. Variabel Penelitian .....	33
3.3.2. Definisi Operasional .....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5. Uji Instrumen Penelitian .....	38
3.5.1. Uji Validitas .....	38
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	39
3.6. Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1. Uji Asumsi Klasik .....	40
3.6.2. Analisis Regresi Berganda .....	42
3.6.3. Uji Hipotesis.....	43
3.6.3.1. Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	43
3.6.3.2. Uji T .....	44
3.6.3.3. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	46
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....	46
4.1.2. Visi, Misi dan Moto PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	49
4.1.3. Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) .....	51
4.1.4. Jenis dan Layanan Produk PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	52

4.2. Identifikasi Karakteristik Responden.....	62
4.3. Analisis Data Penelitian .....	65
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
4.3.2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	73
4.3.3. Uji Asumsi Klasik .....	80
4.3.3.1. Uji Normalitas Data.....	80
4.3.3.2. Uji Multikolinieritas .....	82
4.3.4. Uji Regresi Linear Berganda .....	85
4.3.5. Uji Hipotesis .....	87
4.3.5.1. Uji Simultan (Uji F).....	87
4.3.5.2. Uji Parsial (Uji t) .....	88
4.3.6. Koefisien Determinasi $R^2$ .....	90
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>95</b>
5.1. Kesimpulan .....	97
4.2. Saran.....	101

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**