

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Asumsi Penelitian .....	8
E. Hipotesis penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	9
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
H. Ruang Lingkup Lokasi .....	12
I. Definisi Istilah .....	12
J. Kajian Penelitian Terdahulu.....	14

<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>22</b>
<b>A. Strategi pemasaran.....</b>	<b>22</b>
<b>B. <i>Customer relationship marketing</i> .....</b>	<b>24</b>
<b>C. Nilai nasabah.....</b>	<b>29</b>
<b>D. keunggulan produk <i>easy wadiah</i> .....</b>	<b>33</b>
<b>D. Loyalitas nasabah .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
<b>A. Rancangan Penelitian.....</b>	<b>43</b>
<b>B. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>44</b>
<b>C. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>47</b>
<b>D. Pengumpulan Data .....</b>	<b>48</b>
<b>E. Analisis Data .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB IV DESKRIPSI, HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
<b>A. Deskripsi data .....</b>	<b>62</b>
<b>B. Pengujian hipotesis.....</b>	<b>86</b>
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>91</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>99</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>101</b>
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>102</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>111</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>128</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Burekol produk wadiah .....	16
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Skala Likert .....	47
Tabel 3.2 Pedoman Indikator.....	48
Tabel 4.1 Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner .....	69
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	70
Tabel 4.3 Usia Responden .....	70
Tabel 4.4Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Customer relationship marketing</i> ..... ...72	
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Nilai nasabah .....	74
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Keunggulan produk <i>Easy wadiah</i> ..... ... 75	
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas nasabah ..	77
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif.....	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Glejser</i> .....	86
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokolinearitas .....	87
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	88

<b>Tabel 4.16 Hasil Uji T .....</b>	<b>89</b>
<b>Tabel 4.17 Hasil Uji F .....</b>	<b>91</b>
<b>Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi .....</b>	<b>9</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1 Desain Operasional .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Sumenep .....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P.P Plot.....</b>	<b>82</b>
<b>Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i>.....</b>	<b>85</b>

