

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Asumsi Penelitian.....	9
E. Hipotesis Penelitian.....	10
F. Kegunaan Penelitian.....	12
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	13
H. Definisi Istilah.....	15
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	25

A. Kajian Teori	25
1. Manajemen Pemasaran	25
2. <i>Relationship Marketing</i>	31
3. Kualitas Pelayanan	38
4. Kepuasan Nasabah	49
B. Hubungan Antar Variabel	58
1. Hubungan Antara <i>Relationship Marketing</i> Dengan Kepuasan Nasabah.....	58
2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah	59
3. Hubungan Antara <i>Relationship Marketing</i> Dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah	60
BAB III METODE PENELITIAN.....	62
A. Rancangan Penelitian	62
B. Populasi Dan Sampel	65
C. Sumber Data	67
D. Instrumen Penelitian.....	68
E. Pengumpulan Data	70
F. Analisis Data.....	72
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN	84
A. Deskripsi Data	84
B. Karakteristik Responden	91
C. Deskripsi Hasil Penelitian.....	101

D. Pembahasan	113
BAB V PENUTUP	122
A. Kesimpulan	122
B. Saran	123
DAFTAR RUJUKAN	125
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	131
LAMPIRAN-LAMPIRAN	131
RIWAYAT HIDUP	168