

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	15
1.3 Rumusan Masalah .....	16
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Kegunaan Penelitian .....	17
<b>BAB II</b> <b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	19
2.1.1 Konsep <i>Customer Retention</i> .....	19
2.1.1.1 Strategi <i>Customer Retention</i> .....	22
2.1.1.2 Proses <i>Customer Retention</i> .....	34
2.1.1.3 Meningkatkan Upaya Mempertahankan Pelanggan .....	41
2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	42
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	42
2.1.2.2 Ekspektasi atau Harapan Pelanggan.....	44
2.1.2.3 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan .....	45
2.1.2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	46
2.1.2.5 Kepuasan Pelanggan dalam Model Gap Kualitas Jasa.....	47
2.1.3 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	56
2.1.3.1 Definisi Loyalitas.....	56
2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	58
2.1.3.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	64
2.1.3.4 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	68
2.1.4 Pengaruh Program <i>Customer Retention</i> terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya pada Loyalitas Nasabah .....	70
2.1.5 Resume Hasil Penelitian Pendahuluan.....	72
2.2 Kerangka Pemikiran.....	74
2.3 Hipotesis.....	81
<b>BAB III</b> <b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>83</b>
3.1 Objek Penelitian .....	83
3.2 Metode Penelitian .....	83

3.2.1	Jenis dan Metode yang Digunakan .....	83
3.2.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	85
3.2.3	Jenis dan Sumber Data .....	94
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	95
3.2.4.1	Populasi .....	95
3.2.4.2	Sampel .....	96
3.2.4.3	Teknik Sampling.....	99
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data .....	101
3.2.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	101
3.2.6.1	Hasil Pengujian Validitas .....	101
3.2.6.2	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	107
3.2.7	Teknik Analisis Data.....	109
3.2.7.1	Rancangan Analisis Deskriptif.....	110
3.2.7.2	Pengujian Hipotesis .....	112
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	129
4.1	Profil Perusahaan dan Nasabah Bank Rakyat Indonesia	129
4.1.1	Profil Perusahaan .....	129
4.1.1.1	Identitas Perusahaan.....	131
4.1.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	131
4.1.1.3	Produk dan Layanan BRI.....	132
4.1.1.4	Program <i>Customer Retention</i> Bank Rakyat Indonesia.....	133
4.1.2	Profil Nasabah Tabungan Simpedes Dilihat dari Lama Menabung .....	134
4.1.2.1	Jenis Kelamin dan Usia Nasabah Tabungan Simpedes .....	136
4.1.2.2	Pendidikan Terakhir yang Ditempuh dan Pekerjaan Nasabah Tabungan Simpedes .....	138
4.1.2.3	Pekerjaan dan Uang Saku Nasabah Tabungan Simpedes .....	140
4.1.2.4	Pekerjaan dan Penghasilan Nasabah Tabungan Simpedes .....	141
4.1.2.5	Status dan Nominal Menabung Nasabah Tabungan Simpedes .....	143
4.1.2.6	Nominal Menabung dan Uang Saku Nasabah Tabungan Simpedes .....	145
4.1.2.7	Nominal Menabung dan Penghasilan Nasabah Tabungan Simpedes .....	147
4.1.2.8	Alasan Nasabah Memilih Tabungan Simpedes .....	148
4.2	Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan Program <i>Customer Retention</i> Bank Rakyat Indonesia dan Dimensi-dimensi <i>Customer Retention</i> .....	150
4.2.1	Pelaksanaan Program <i>Customer Retention</i> Bank Rakyat Indonesia.....	150
4.2.2	Pelaksanaan Dimensi-dimensi Program <i>Customer Retention</i> .....	150
4.2.2.1	<i>The welcome</i> dalam Program <i>Customer Retention</i> Bank Rakyat Indonesia.....	150

4.2.2.2	<i>Reliability</i> dalam Program <i>Customer Retention</i> Bank Rakyat Indonesia.....	154
4.2.2.3	<i>Responsiveness</i> dalam Program <i>Customer Retention</i> Bank Rakyat Indonesia.....	156
4.2.2.4	<i>Recognition</i> dalam Program <i>Customer Retention</i> Bank Rakyat Indonesia.....	157
4.2.2.5	<i>Personalization</i> dalam Program <i>Customer Retention</i> Bank Rakyat Indonesia.....	159
4.2.2.6	<i>Acces</i> dalam Program <i>Customer Retention</i> Bank Rakyat Indonesia.....	161
4.2.2.7	Rekapitulasi Indikator Program <i>Customer Retention</i> .....	162
4.3	Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Paseh-Sumedang.....	165
4.3.1	Kinerja yang Dirasakan terhadap Tabungan Simpedes Bank Rakyat Indonesia .....	166
4.3.2	Kepentingan Nasabah terhadap Tabungan Simpedes Bank Rakyat Indonesia .....	167
4.3.3	Analisis Kinerja yang Dirasakan dan Kepentingan Nasabah .....	175
4.4	Pelaksanaan Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia dilihat dari Tanggapan Nasabah .....	187
4.4.1	Rekapitulasi Indikator Loyalitas Nasabah.....	189
4.5	Pengujian Hipotesis Pengaruh Program <i>Customer Retention</i> terhadap Kepuasan Nasabah .....	191
4.5.1	Pengujian Simultan .....	193
4.5.2	Pengujian Parsial .....	195
4.5.3	Pengaruh Program <i>Customer Retention</i> terhadap Kepuasan Nasabah .....	197
4.6	Pengujian Hipotesis Pengaruh Program <i>Customer Retention</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	200
4.6.1	Pengujian Simultan.....	202
4.6.3	Pengujian Parsial .....	204
4.6.3	Pengaruh Program <i>Customer Retention</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	206
4.7	Pengujian Hipotesis Pengaruh Program Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	209
4.7.1	Pengujian Simultan.....	211
4.7.2	Pengujian Parsial .....	213
4.7.3	Pengaruh Program Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	215
4.8	Pengujian Hipotesis Pengaruh Program <i>Customer Retention</i> terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah.....	218
4.8.1	Pengujian Simultan.....	221
4.8.2	Pengujian Secara Parsial.....	222
4.9	Implikasi Hasil Penelitian Program <i>Customer Retention</i> di Perguruan Tinggi.....	223

BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	228
	5.1 Kesimpulan .....	228
	5.2 Rekomendasi .....	229
DAFTAR PUSTAKA .....		233
LAMPIRAN.....		239

