

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	8

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Jasa.....	9
2.2 Perbankan.....	13
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13

2.4	<i>Customer Relationship Marketing</i>	16
2.5	Pengembangan Hipotesis.....	23
2.6	Kerangka Penelitian.....	27

BAB II. METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	28
3.2	Objek dan Lokasi Penelitian.....	28
3.3	Populasi dan Sampel.....	28
	3.3.1 Populasi.....	28
	3.3.2 Sampel.....	29
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.5	Sumber Data.....	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7	Pengolahan Data.....	31
3.8	Variabel Penelitian dan Variabel Operasional.....	31
	3.8.1 Variabel Penelitian.....	31
	a. Variabel Bebas.....	32
	b. Variabel Tidak Bebas.....	32
	3.8.2 Variabel Operasional.....	32
3.9	Pengukuran Variabel.....	34
3.10	Teknik Analisis Data.....	36

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden.....	40
-----	-----------------------	----

a. Jenis Kelamin Responden.....	40
b. Usia Respoden.....	41
c. Jenis Pekerjaan Responden.....	41
d. Pendapatan Rata-rata Responden Setiap Bulan.....	42
4.2 Tingkat Kepuasan Nasabah.....	43
a. Kepuasan Terhadap Kecepatan Pelayanan.....	43
b. Kepuasan Terhadap <i>Greeter</i>	44
c. Kepuasan Terhadap Kenyamanan Secara Keseluruhan.....	45
d. Kepuasan Terhadap Fasilitas Fisik yang Disediakan.....	46
e. Kepuasan Terhadap Kebutuhan Produk/Jasa yang Ditawarkan.....	46
f. Kepuasan Terhadap Daya Tarik Produk/Jasa yang Ditawarkan.....	47
g. Kepuasan Terhadap Responsibilitas Pihak Bank.....	48
h. Kepuasan Terhadap <i>Phone-banking</i> dan <i>SMS-banking</i>	49
i. Kepuasan Terhadap Kerjasama Bank Nagari dengan Pihak Lain.....	50
j. Kepuasan Terhadap Pemberian Informasi Melalui Brosur.....	51
k. Kepuasan Terhadap Pemberian Informasi Melalui Media Cetak.....	51
l. Kepuasan Terhadap Pemberian Informasi Melalui Media Elektronik...	52
m. Kepuasan Terhadap Pemberian Hadiah.....	53
n. Kepuasan Terhadap Pemberian Undangan Acara-acara Bank Nagari...	54
o. Kepuasan Terhadap Pemberian Undian Berhadiah.....	55
p. Kepuasan Terhadap Perhatian Lebih yang Dirasakan Nasabah.....	56
q. Kepuasan Terhadap Pelayanan Khusus yang Dirasakan Nasabah.....	57
r. Kepuasan Terhadap Kenyamanan Lebih yang Dirasakan Nasabah.....	57

4.3	Uji Validitas dan Reabilitas.....	58
4.3.1	Uji Validitas.....	58
4.3.2	Uji Reabilitas.....	60
4.4	Statistik Deskriptif Penelitian.....	60
4.5	Uji Regresi Linear.....	62
a.	Uji Koefisien Determinasi.....	62
b.	Uji Simultan F-Test.....	63
c.	Uji Parsial T-Test.....	64
d.	Persamaan Regresi.....	67
4.6	Implikasi Penelitian.....	68

BAB V. PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	72
5.3	Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA.....	76
----------------------------	-----------

