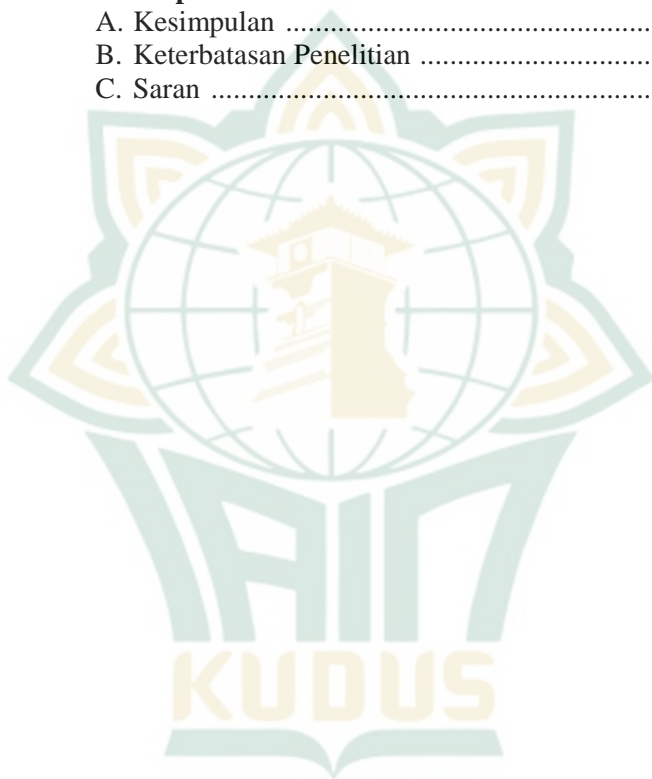


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
<b>Bab II : Landasan Teori</b>	
A. Deskripsi Teori .....	13
1. Customer Relationship Management .....	14
2. Service Quality .....	19
3. Loyalitas .....	24
4. Kepuasan .....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Berfikir .....	35
D. Hipotesis .....	36
<b>Bab III : Metode Penelitian</b>	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	39
B. Setting Penelitian .....	40
C. Populasi Dan Sampel .....	40
D. Desain Dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	42
E. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrument .....	44
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
G. Teknik Analisis Data .....	47

<b>Bab IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	53
B. Hasil Penelitian .....	59
C. Analisis Dan Pembahasan .....	86
<b>Bab V : Penutup</b>	
A. Kesimpulan .....	97
B. Keterbatasan Penelitian .....	99
C. Saran .....	99



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Bank Umum Syariah (BUS) di Indonesia .....	2
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1: Definisi operasional variabel .....	43
Tabel 3.2 : Derajat Reliabilitas .....	45
Tabel 4.1 : Variabel Customer Relationship Management .....	59
Tabel 4.2 : Variabel Service Quality .....	60
Tabel 4.3 : Variabel Loyalitas .....	60
Tabel 4.4 : Variabel Kepuasan .....	61
Tabel 4.5 : Validitas Instrumen Tryout Variabel Customer Relationship Management .....	65
Tabel 4.6 : Validitas Instrumen Tryout Variabel Service Quality .....	65
Tabel 4.7 : Validitas Instrumen Tryout Variabel Loyalitas.....	66
Tabel 4.8 : Validitas Instrumen Tryout Variabel Kepuasan.....	67
Tabel 4.9 : Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.10 : Uji Multikolinearitas .....	69
Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.12 : Hasil Uji Heterokedastisitas .....	71
Tabel 4.13 : Ringkasan Hasil Uji Linearitas .....	72
Tabel 4.14 : Ringkasan Analisis Regresi Berganda Model 1 .....	73
Tabel 4.15 : Ringkasan Analisis Regresi Berganda Model 2	76
Tabel 4.16 : Ringkasan Hasil Regresi CRM* Kepuasan* Loyalitas .....	80
Tabel 4.17 : Ringkasan Hasil Regresi Servqual *Kepuasan*Loyalitas .....	83

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 : Perkembangan DPK Perbankan syariah Dalam Milliar Rupiah .....	3
Gambar 1.2 : Jumlah Aset, DPK, dan Pembiayaan BRI SYARIAH Periode 2014-2018 .....	4
Gambar 2.1 : Kerangka berfikir .....	36
Gambar 3.1 : Model analisis jalur (path analysis) hipotesis 3 .....	49
Gambar 3.2 : Model analisis jalur (path analysis) hipotesis 4 .....	50
Gambar 4.1 : Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Gambar 4.2 : Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	63
Gambar 4.3 : Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63

