

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iii
ABSTRACT .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	11
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Konsep CRM dalam <i>Strategic Marketing</i> .....	12
2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	17

2.2.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) ..	17
2.2.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	22
2.2.3 Kegunaan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) ...	23
2.2.4 Operasional <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) 23	
2.2.5 Indikator <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	24
2.3 <i>Trustworthiness</i> (Kepercayaan) .....	24
2.3.1 Pengertian <i>Trustworthiness</i> (Kepercayaan) .....	24
2.3.2 Indikator <i>Trustworthiness</i> (Kepercayaan) .....	26
2.4 Reputasi Bank .....	28
2.4.1 Pengertian Reputasi .....	29
2.4.2 Model Pengukuran Reputasi .....	31
2.4.3 Indikator Reputasi Bank .....	33
2.5 Penelitian Terdahulu .....	46
2.6 Kerangka Pemikiran.....	49
2.7 Hipotesis Penelitian .....	52
<b>BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
3.1 Objek Penelitian.....	53
3.2 Metode yang Digunakan .....	53
3.3 Sumber Data Penelitian.....	55
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5 Populasi dan Sampel .....	56
3.5.1 Populasi.....	56
3.5.2 Sampel dan Teknik Sampel .....	57

3.6 Operasional Variabel.....	57
3.7 Instrumen Penelitian .....	62
3.7.1 Uji Validitas .....	63
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	63
3.8 Metode Pengolahan Data .....	64
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	65
3.8.2 Analisis Jalur.....	66
3.8.3 Pengujian Hipotesis .....	70
3.8.3.1 Pengujian Secara Keseluruhan (Simultan) .....	71
3.8.3.2 Hipotesis Secara Parsial .....	71
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	73
4.1.1 bank <b>bjb</b> .....	73
4.1.2 Profil Responden .....	75
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	76
4.1.2.2 Usia Responden .....	76
4.1.2.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	77
4.1.2.4 Pendapatan Responden .....	78
4.1.3 Uji Instrumen Data .....	78
4.1.3.1 Uji Validitas.....	78
4.1.3.2 Uji Reliabilitas .....	81
4.1.4 Analisis Deskriptif .....	82

4.1.4.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	
pada bank <b>bjb</b> Cabang Suci .....	82
4.1.4.2 <i>Trustworthiness</i> pada bank <b>bjb</b> Cabang Suci .....	87
4.1.4.3 Reputasi bank <b>bjb</b> Cabang Suci .....	92
4.1.5 <i>Pengaruh Customer Relationship Management (CRM)</i>	
dan <i>Trustworthiness</i> Terhadap Reputasi Bank.....	100
4.1.5.1 Analisis Koefisien Korelasi .....	100
4.1.5.2 Analisis Jalur .....	101
4.1.6 Pengujian Hipotesis .....	103
4.1.6.1 <i>Pengaruh Customer Relationship Management</i>	
(CRM) Terhadap Reputasi Bank .....	103
4.1.6.2 Pengaruh <i>Trustworthiness</i> terhadap Reputasi	
Bank.....	104
4.1.6.3 <i>Pengaruh Customer Relationship Management</i>	
(CRM) dan <i>Trustworthiness</i> Terhadap Reputasi	
Bank.....	105
4.2 Pembahasan.....	107
4.2.1 Gambaran <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> ,	
<i>Trustworthiness</i> dan Reputasi Bank di bank <b>bjb</b> Cabang	
Suci.....	107
4.2.2 Pengaruh <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	
terhadap Reputasi Bank di bank <b>bjb</b> Cabang Suci.....	109
4.2.3 Pengaruh <i>Trustworthiness</i> terhadap Reputasi Bank di	
bank <b>bjb</b> Cabang Suci .....	109

4.2.4 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	
dan <i>Trustworthiness</i> terhadap Reputasi Bank di bank bjb	
Cabang Suci.....	110
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>111</b>
5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN</b>	





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Simpanan dalam bentuk Deposito Periode 2016.....	2
Tabel 1.2 Data Jumlah Nasabah bank <b>bjb</b> Cabang Suci.....	4
Tabel 2.1 Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	60
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	76
Tabel 4.2 Usia Responden .....	76
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	77
Tabel 4.4 Pendapatan Responden .....	78
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	79
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Trustworthiness</i> .....	79
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Reputasi Bank .....	80
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian .....	81
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif <i>Continuity Marketing</i> .....	82
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif <i>One to One Marketing</i> .....	83
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif <i>Partnering Program</i> .....	85
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang <i>Customer Relationship Management (X1)</i> .....	86
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Tingkat Integritas.....	87
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Mengenai Tingkat Kebajikan .....	89
Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Tingkat Kompetensi .....	90
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang <i>Trustworthiness (X2)</i> .....	91

Tabel 4.17 Analisis Deskriptif Tingkat Kepedulian Terhadap Lingkungan Sosial.....	93
Tabel 4.18 Analisis Deskriptif Tingkat Kemampuan Tata Kelola Perusahaan.....	94
Tabel 4.19 Analisis Deskriptif Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank .....	95
Tabel 4.20 Analisis Deskriptif Tingkat Kualitas layanan Perbankan .....	96
Tabel 4.21 Analisis Deskriptif Tingkat Keunggulan Perusahaan Dibandingkan Dengan Kompetitornya .....	97
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Reputasi Bank (Y).....	98
Tabel 4.23 Pengujian Koefisien Korelasi Antar Variabel.....	100
Tabel 4.24 Pengujian Koefisien Jalur .....	101
Tabel 4.25 Koefisien Determinasi .....	102
Tabel 4.26 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antar Variabel.....	103
Tabel 4.27 Hasil Uji Parsial Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Terhadap Reputasi Bank.....	104
Tabel 4.28 Hasil Uji Parsial Variabel <i>Trustworthiness</i> Terhadap Reputasi Bank .....	105
Tabel 4.29 Hasil Uji Simultan .....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	51
Gambar 3.1 Model Jalur Analisis .....	68
Gambar 4.1 Koefisien Jalur .....	102

