DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i
PERNYATAAN KEASLIAN.....ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....iii
PERSEMBAHAN.....iv
MOTTO.....v
ABSTRAK.....vi
KATA PENGANTAR.....vii
DAFTAR ISI.....viii
DAFTAR LAMPIRAN.....x
DAFTAR TABEL.....xi
DAFTAR GAMBAR.....xii
DAFTAR TRANSLITERASI.....xiii
BAB I PENDAHULUAN.....1
A. Latar Belakang Masalah.....1
B. Rumusan Masalah.....11
C. Tujuan Penelitian.....11
D. Kegunaan Hasil Penelitian.....12
E. Sistematika Penulisan.....13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....14
A. Landasan Teori.....14
1. Definisi Manajemen Pemasaran.....14
2. Orientasi Layanan.....16
a. Visi Layanan.....20
b. Kepemimpinan Layanan.....24
c. Perlakuan Terhadap Pelanggan.....26
d. Teknologi Layanan.....30
e. Pelatihan Layanan.....34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Retensi Pelanggan 37
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan 41
C. Kerangka Konseptual 47
D. Hipotesis 48
BAB III METODE PENELITIAN 49
A. Jenis Penelitian 49
B. Waktu dan Tempat Penelitian 50
C. Populasi dan Sampel Penelitian 50
D. Variabel Penelitian 51
E. Definisi Operasional 52
F. Uji Validitas dan Reliabilitas 55
G. Data dan Sumber Data 57
H. Teknik Pengumpulan Data 57
I. Teknik Analisis Data 58
1. Uji Asumsi Klasik 58
2. Tabulasi Jawaban Responden 61
3. Regresi Linier Berganda 61
4. Uji Hipotesis 62
BAB IV HASIL PENELITIAN 64
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 64
B. Deskripsi Umum Subjek Penelitian 65
C. Hasil Pengujian 80
BAB V PEMBAHASAN 96
BAB VI PENUTUP 114
A. Simpulan 114
B. Saran 115
DAFTAR PUSTAKA 118
LAMPIRAN 121

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Kerangka Konseptual..... 47

4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis kelamin 66

4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia 67

4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 68

4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah 69

4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Visi Layanan 71

4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepemimpinan Layanan..... 72

4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perlakuan Pelanggan 74

4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Teknologi Layanan..... 75

4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelatihan Layanan 77

4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Retensi Pelanggan 78

4.11 Grafik Normal P-P Plot 83

4.12 Grafik *Scatterplot* 85

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan JenisKelamin 66

4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia 67

4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 68

4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah 69

4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Visi Layanan 70

4.6 Tanggapan Terhadap Variabel Kepemimpinan Layanan 72

4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perlakuan Pelanggan..... 73

4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Teknologi Layanan..... 75

4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelatihan Layanan 76

4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Retensi Pelanggan 78

4.11 Hasil Uji Validitas 80

4.12 Hasil Uji Reliabilitas..... 81

4.13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test 82

4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda 87

4.15 HasilUji F (Simultan) 89

4.17 HasilUji T (Parsial)..... 91

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id