

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Nota Persetujuan Pembimbing .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	viii
Abstrak.....	x
Daftar Isi .....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	7
C. Fokus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
G. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Manajemen Hubungan Pelanggan.....	15
a. Pengertian CRM.....	15
b. Tujuan CRM.....	14
c. Konsep CRM.....	17
d. Strategi CRM .....	19
e. Pengembangan CRM .....	22
2. Loyalitas Nasabah.....	27
a. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	27
b. Karakteristik Loyalitas Nasabah .....	30

c.	Tahap-tahap Loyalitas Nasabah.....	32
d.	Pengelolaan Loyalitas Nasabah.....	35
e.	Tahap Pertumbuhan Loyalitas Nasabah.....	37
f.	Jenis-jenis Loyalitas Nasabah .....	38
g.	Membangun Kesetiaan dan Mempertahankan Nasabah.....	40
h.	Strategi Memelihara dan Meningkatkan Loyalitas Nasabah .....	41
i.	Keterkaitan Loyalitas Nasabah dengan Manajemen Hubungan Pelanggan.....	42
3.	BPR .....	44
a.	Pengertian BPR .....	44
b.	Asas dan Tujuan BPR .....	45
c.	Alokasi Kredit BPR .....	45
d.	Perijinan dan Hukum BPR .....	46
e.	Pembinaan dan Pengawasan BPR.....	47
B.	Penelitian Terdahulu .....	49
C.	Kerangka Berpikir.....	52
 <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>		
A.	Jenis Penelitian.....	53
B.	Pendekatan Penelitian .....	53
C.	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	54
D.	Obyek dan Subyek Penelitian .....	54
E.	Instrumen Penelitian.....	55
F.	Sumber Data.....	56
1.	Data Primer .....	56
2.	Data Sekunder .....	56
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	57
1.	Observasi.....	57
2.	<i>Interview</i> .....	57

3. Dokumentasi .....	57
H. Uji Keabsahan Data.....	58
1. Teknik Trianggulasi.....	58
2. <i>Member check</i> .....	59
I. Analisis Data .....	59

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	62
1. Profil PT BPR Artha Huda AbadiMargoyoso.....	62
2. Visi, Misi, dan Tujuan PT BPR Artha Huda AbadiMargoyoso .....	63
3. Ruang Lingkup Produk/ Jasa di PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso .....	64
4. Struktur Organisasi PT BPR Artha Huda AbadiMargoyoso .....	67
5. Daftar Kantor PT BPR Artha Huda Abadi.....	71
B. Hasil Penelitian .....	72
1. Data Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan di PT BPR Artha Huda AbadiMargoyoso.....	72
2. Data Keterkaitan Loyalitas Nasabah dengan Manajemen Hubungan Pelanggan pada PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso .....	76
C. Analisis Data .....	80
1. Analisis strategi Manajemen Hubungan Pelanggan di PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso.....	80
2. Analisis Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Huda Abadi Margoyoso.....	82

**BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	84
B. Keterbatasan Penelitian.....	85
C. Saran-saran .....	86
D. Penutup.....	86

**DARTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT PENDIDIKAN PENELITI**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

