

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
Abstrak	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Masalah.....	12
E. Kegunaan Penelitian	12
F. Kerangka Pemikiran.....	13
G. Hipotesis	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen.....	20
B. Manajemen Pemasaran	21
C. <i>Marketing Public Relation</i>	24
D. Citra Merk	35
E. Loyalitas Pelanggan	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	

A. Metode Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel	44
C. Jenis Data	46
D. Variabel Penelitian	46
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Analisis Data	50
G. Jadwal Penelitian	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	63
1. Sejarah Perusahaan	63
2. Visi dan Misi Perusahaan	66
3. Motto Perusahaan	67
4. Brand Perusahaan	68
B. Data Deskriptif Responden	69
C. Analisis Deskriptif Statistik	75
D. Pengolahan Data Deskriptif	77
a. Tanggapan Responden tentang MPR	77
b. Tanggapan Responden tentang Citra Merek	88
c. Tanggapan Responden tentang Loyalitas Nasabah	95
E. Hasil Pengujian Instrumen	105
1. Uji Validitas	105
2. Uji Reliabilitas	107
F. Hasil Analisa Uji Hipotesis	108

1. Regresi Variabel X terhadap Y	108
2. Regresi Variabel X terhadap M	110
3. Regresi Variabel M terhadap Y	111
4. Regresi Variabel X dan M terhadap Y	113
G. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian	115
1. Pengaruh MPR terhadap Loyalitas Nasabah.....	115
2. Pengaruh MPR terhadap Citra Merek	116
3. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah.....	117
4. Peranan MPR dalam Membangun Citra Merek yang Berdampak terhadap Loyalitas Nasabah	118
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	121
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peraih Penghargaan WOW Brand.....	7
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....	53
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	62
Tabel 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	65
Tabel 4.2 Motto Perusahaan.....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	72
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	73
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	74
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Analisis Statistik Deskriptif.....	75
Tabel 4.9 Kriteria Interpretasi Skor	77
Tabel 4.10 Pernyataan 1	78
Tabel 4.11 Pernyataan 2	78
Tabel 4.12 Pernyataan 3	79
Tabel 4.13 Pernyataan 4	80
Tabel 4.14 Pernyataan 5	81
Tabel 4.15 Pernyataan 6	82
Tabel 4.16 Pernyataan 7	83

Tabel 4.17 Pernyataan 8.....	84
Tabel 4.18 Pernyataan 9.....	84
Tabel 4.19 Pernyataan 10.....	85
Tabel 4.20 Skor Jumlah Responden terhadap Item-Item Pernyataan pada Variabel MPR	86
Tabel 4.21 Pernyataan 11	89
Tabel 4.22 Pernyataan 12.....	89
Tabel 4.23 Pernyataan 13.....	90
Tabel 4.24 Pernyataan 14.....	91
Tabel 4.25 Pernyataan 15.....	92
Tabel 4.26 Skor Jumlah Responden terhadap Item-Item Pernyataan pada Variabel Citra Merek	93
Tabel 4.27 Pernyataan 16.....	95
Tabel 4.28 Pernyataan 17.....	96
Tabel 4.29 Pernyataan 18.....	97
Tabel 4.30 Pernyataan 19.....	97
Tabel 4.31 Pernyataan 20.....	99
Tabel 4.32 Pernyataan 21	99
Tabel 4.33 Pernyataan 22.....	100
Tabel 4.34 Pernyataan 23.....	101
Tabel 4.35 Pernyataan 24.....	102
Tabel 4.36 Skor Jumlah Responden terhadap Item-Item Pernyataan pada Variabel Loyalitas Nasbah.....	103

Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Item	106
Tabel 4.38 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....	107
Tabel 4.39 Hasil Uji Reliabilitas	107
Tabel 4.40 Output Regresi X terhadap Y	109
Tabel 4.41 Output Regresi X terhadap M	110
Tabel 4.42 Output Regresi M terhadap Y	111
Tabel 4.43 Output Regresi X dan M terhadap Y	114
Tabel 4.44 Output Regresi X terhadap Y.....	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survey SDM Perbankan	3
Gambar 1.2 Dana Pihak Ketiga Bank BJB	8
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 2.1 Hubungan Manajemen Fungsional dan Manajer Umum	21
Gambar 3.1 Model Regresi dengan Model Mediator	55
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	68
Gambar 4.2 <i>Brand</i> Perusahaan	68
Gambar 4.3 Model Regresi dengan Mediator	108

