



DAFTAR ISI

Contents

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	3
KATA PENGANTAR	4
INTISARI	10
<i>ABSTRACT</i>	11
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Lingkup Penelitian	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II	12
LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Bank	12
2.2 Gambaran Umum PT. Bank XYZ.....	15
2.3 Segmen Kecil Bank XYZ.....	18
2.4 Kredit	20
2.5 Pemasaran	22
2.6 Perilaku Konsumen	23
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu	32
BAB III.....	33
METODA PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Metoda Pengumpulan Data	37
3.3 Instrumen Penelitian.....	37
3.4 Daftar Pertanyaan Wawancara	38



3.5	Sampel.....	40
3.6	Metoda Analisis Data	40
3.7	Teknik Analisis Data	42
3.8	Profil Responden	43
BAB IV		48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Deskripsi Data	49
4.1.1	Motivasi Debitur Menggunakan Fasilitas Kredit Usaha Bank XYZ.....	49
4.1.2	Sumber Informasi Debitur Mengenai Produk Fasilitas Kredit	52
4.1.3	Fokus Perhatian Debitur Terhadap Atribut Produk Fasilitas Kredit – <i>Motivation Factor</i> (Penyebab Kepuasan)	56
4.1.4	Kendala yang dihadapi dalam Pertimbangan Pemilihan Pinjaman – <i>Motivation Factor</i> (Penyebab ketidakpuasan)	63
4.1.5	Harapan yang dapat Memotivasi Pemilihan Kredit Usaha Kecil Bank XYZ 69	
4.1.6	Mengidentifikasi motivasi debitur untuk menggunakan produk pinjaman fasilitas kredit kecil Bank XYZ.....	73
4.1.7	Mengidentifikasi dan menjalin hubungan dengan debitur potensial menggunakan berbagai saluran komunikasi yang dapat memotivasi debitur	75
4.1.8	Pemantauan terhadap komentar positif, netral, dan komentar negatif yang dapat memberikan pengaruh sentimen pasar terhadap layanan Bank XYZ.....	78
4.1.9	Pemantauan terhadap kepuasan dan ketidakpuasan yang juga dapat memberikan pengaruh sentimen pasar terhadap layanan Bank XYZ	80
4.1.10	Strategi apa yang paling dianggap efektif untuk menarik dan mempertahankan debitur sehingga termotivasi menggunakan Bank XYZ.....	82
4.2	Pembahasan.....	85
BAB V		95
KESIMPULAN DAN SARAN		95
5.1	Simpulan	95
5.2	Keterbatasan.....	96
5.3	Saran	96
Lampiran Transkrip Wawancara		100



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	32
Tabel 2. Daftar Wawancara Debitur.....	38
Tabel 3. Daftar Pertanyaan Penyelia RM	39
Tabel 4. Profil Responden	44
Tabel 5. Atribut Produk Fasilitas Kredit yang Menjadi Perhatian Debitur (Faktor Unggulan produk)	61
Tabel 6. Atribut yang Membentuk Atribut Kendala Produk Fasilitas Kredit Bank XYZ .68	
Tabel 7. Hasil Analisis Motivasi Menurut Teori Maslow	87
Tabel 8. Hasil Analisis Motivasi Menurut Teori Herzberg	90
Tabel 9. Transkrip Wawancara Penelitian Debitur	100
Tabel 10. Transkrip Wawancara Penelitian Debitur	100
Tabel 11. Hasil Wawancara Debitur	101
Tabel 12. Hasil Wawancara Debitur	117



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Laju Pertumbuhan Kumulatif PDB Seri 2010 Menurut Lapangan Usaha (Persen)	2
Gambar 2. Perkembangan Kredit Segmen Kecil berdasarkan Sektor Ekonomi 2020-20213	
Gambar 3. Tinjauan Pangsa Pasar Total Aset dan Kredit Bank XYZ dan Bank Pesaing ...	4
Gambar 4. Posisi Kredit Bank XYZ dibandingkan Bank Pesaing	5
Gambar 5. Peta Wilayah Operasional Bank XYZ	16
Gambar 6. Peta Wilayah Operasional Bank XYZ	17
Gambar 7. Peta wilayah Jaringan Kantor Luar Negri Bank XYZ	17
Gambar 8. Pertumbuhan Kredit Segmen Kecil per Jenis Produk	19
Gambar 9. Penyaluran Kredit Segmen Kecil berdasarkan Sektor Ekonomi	20
Gambar 10. Kredit per jenis tahun 2020 – 2021	22
Gambar 11. Model Perilaku Konsumen	24
Gambar 12. Model Proses Motivasi	25
Gambar 13 Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen	26
Gambar 14. Hirarki Kebutuhan Maslow	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Transkrip Wawancara.....	111
---	-----