

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>INTISARI</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Batasan Masalah.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1 Konsep Strategi .....	10
2.2 Inovasi .....	12
2.3 Program Pengumpulan Poin Bank XYZ .....	13
2.4 Efektivitas.....	14
2.5 Produk Perbankan Konvensional .....	14
2.6 Bank XYZ .....	15
<b>BAB III METODA PENELITIAN</b> .....	16
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	16
3.2 Desain Penelitian.....	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	17
3.4 Teknik Analisis Data .....	17
3.5 Teknik Uji Validitas Data.....	18
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	20
4.1 Deskripsi Penelitian.....	20

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	20
4.1.2	Narasumber .....	20
4.2	Proses Analisis Data .....	22
4.3	Uraian Analisis Data .....	25
4.3.1	Triangulasi Sumber .....	25
4.3.2	Triangulasi Metode .....	37
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN</b> .....	<b>44</b>
5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Keterbatasan .....	45
5.3	Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>48</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Contoh kalkulasi anggaran program pengumpulan poin mitra usaha.....	3
<b>Tabel 4.2</b> Narasumber Pihak Bank XYZ <i>Retail Funding</i> .....	20
<b>Tabel 4.3</b> Narasumber Pihak Bank XYZ <i>Retail Development Program System</i> .....	21
<b>Tabel 4.4</b> Narasumber Pihak Bank XYZ <i>Transaction Banking Retail Regional</i> .....	21
<b>Tabel 4.5</b> Narasumber Pihak Mitra Usaha Johnny Andrean Grup (J.Co).....	21
<b>Tabel 4.6</b> Narasumber Pihak Mitra Usaha Imperial Grup .....	21
<b>Tabel 4.7</b> Narasumber Pihak Mitra Usaha Holycow Grup .....	22
<b>Tabel 4.8</b> Anggaran Program Pengumpulan Poin untuk Mitra Usaha tahun 2023 .....	24
<b>Tabel 4.9</b> Uraian Wawancara dari Narasumber Mitra Usaha .....	30
<b>Tabel 4.10</b> Triangulasi Metode dari Narasumber Bank XYZ.....	38
<b>Tabel 4.11</b> Triangulasi Metode dari Narasumber Mitra Usaha.....	40

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Aplikasi Penukaran Poin Bank XYZ.....	4
<b>Gambar 1.2</b> Cek Poin melalui Aplikasi Perbankan Telepon Genggam .....	5
<b>Gambar 4.1</b> Perubahan Citra Program Pengumpulan Poin Bank XYZ .....	22

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 3.1</b> Triangulasi Data (Sumber: Sugiyono, 2008) .....	19
<b>Diagram 4.2</b> alur proses program pengumpulan poin Bank XYZ .....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Surat Konfirmasi antara bank XYZ dan Mitra Usaha dalam Kerjasama Program Pengumpulan Poin .....	48
<b>Lampiran 2</b> Surat Konfirmasi Kerjasama Antara Bank XYZ dengan Mitra usaha .....	50
<b>Lampiran 3</b> Transkrip Wawancara Pihak Bank XYZ .....	51
<b>Lampiran 4</b> Transkrip Wawancara Pihak Mitra Rekanan.....	65
<b>Lampiran 5</b> Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara Narasumber.....	78
<b>Lampiran 6</b> Bukti Wawancara dengan Narasumber .....	84