

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
Intisari	xi
<i>Abstract</i>	<i>xii</i>
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Praktis	12
1.5.2 Manfaat Akademis	13
1.6 Lingkup Penelitian	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II Landasan Teori.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Strategi Pemasaran (<i>Marketing Strategy</i>)	16
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	24
2.1.3 SWOT Analisis	32
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
2.2 Kerangka Pemikiran	38
BAB III Metode Penelitian	43
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Metode Pengumpulan Data	44
3.2.1 Wawancara.....	44
3.2.2 Dokumentasi	48
3.3 Instrumen Penelitian.....	50

3.4	Teknik Analisis Data	51
3.5	Profil Kasus	54
3.5.1	Sejarah Perusahaan.....	54
3.5.2	Visi dan Misi Bank BTN	56
BAB IV Hasil Dan Pembahasan		57
4.1	Deskripsi Produk KPR Non-Subsidi antara Bank BTN dan Bank Pesaing	57
4.1.1	Deskripsi Produk KPR Non-Subsidi BTN.....	57
4.1.2	Deskripsi Produk KPR Non-Subsidi di Bank Pesaing : Bank Central Asia (BCA)	62
4.1.3	Analisis Komparatif Produk KPR BTN dengan Pesaing.....	68
4.1.4	Posisi Kompetitif BTN dalam Industri KPR Non-Subsidi	71
4.2	Analisis Faktor Internal dan Eksternal dalam Pengembangan Produk KPR Non-Subsidi.....	76
4.2.1	Analisis Faktor Internal.....	76
4.2.2	Analisis Faktor Eksternal	85
4.2.3	Matriks SWOT Produk KPR BTN.....	93
4.2.4	Relevansi dan Aplikasi SWOT dalam Konteks BTN	103
4.3	Strategi Marketing Optimal untuk Meningkatkan Pangsa Pasar KPR Non-Subsidi BTN.....	105
4.3.1	Evaluasi <i>Marketing Mix</i> (7P) Bank BTN.....	105
4.3.2	<i>Benchmark</i> Strategi Pemasaran Bank Pesaing BCA.....	110
4.3.3	Identifikasi Celah dan Potensi Perbaikan Strategi BTN	114
4.3.4	Rekomendasi Strategi Marketing Optimal.....	122
BAB V Kesimpulan Dan Saran.....		129
5.1	Kesimpulan.....	129
5.2	Saran.....	130
Daftar Pustaka		132
Daftar Lampiran		138

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Data Informan	47
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	50
Tabel 4.1 Analisis SWOT Produk KPR Non-Subsidi Bank BTN	93
Tabel 4.2 Matriks SWOT	103
Tabel 4.3 Kepuasan dan Ketidakpuasan Nasabah KPR BTN Non-Subsidi.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar KPR BTN Berdasarkan Segmen	7
Gambar 2. 1 <i>Marketing Mix</i> 7P.....	26
Gambar 2.2 Matriks SWOT	34
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Analisis Data	53
Gambar 3.2 Triangulasi.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Informan.....	138
Lampiran 2 Hasil Transkrip Wawancara	140