

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	19
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	21
1.4. Tujuan Penelitian .....	21
1.5 Kegunaan Penelitian .....	22
1.5.1 Bagi Perusahaan .....	22
1.5.2 Bagi Akademik .....	22
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	23
1.7 Sistematika Penelitian .....	23
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>25</b>
2.1 Pengertian Bank .....	25
2.1.1 Perbankan Korporasi .....	26

2.1.2 Relationship Banking .....	28
2.1.3 Relationship Manager Korporasi .....	29
2.2 Corporate Entrepreneurship .....	31
2.3 Market Orientation .....	36
2.4. Kinerja Perusahaan .....	42
2.5 Kepuasan Nasabah .....	44
2.6 Penelitian Terdahulu .....	46
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Perumusan Masalah .....	48
<b>BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
3.1 Metode Penelitian .....	50
3.2 Jenis Data Dan Teknik Pengambilan Data .....	51
3.2.1 Narasumber .....	53
3.2.2 Pertanyaan .....	57
3.3 Analisa Data .....	67
3.4 Profile Perusahaan .....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
4.1 Profil Informan .....	71
4.2 Analisa Data Penerapan Dimensi Corporate Entrepreneurship .....	72
4.3 Analisa Data Penerapan Market Orientation Bank ZYX .....	102
4.4 Strategi Penerapan Dimensi <i>Corporate Entrepreneurship &amp; Market Orientation</i> untuk Peningkatan Kinerja Kredit, Pengelolaan Dana, Transaksi Perbankan dan <i>Customer Satisfaction</i> nasabah korporasi sektor BUMN dan Institusi Pemerintah .....	112
4.4.1 Penjelasan Dimensi <i>Corporate Entrepreneurship</i> dan <i>Market Orientation</i> pada Kinerja Bank ZYX .....	112

4.4.2	Penjelasan Dimensi Corporate Entrepreneurship dan Market Orientation pada Customer Satisfaction .....	126
4.4.3	Penjelasan Secara Keseluruhan .....	135
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>148</b>
5.1	Kesimpulan .....	148
5.2	Saran .....	152

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Konsentrasi dan Pertumbuhan Kredit Berdasarkan Sektor Ekonomi tahun 2016. ....	7
Tabel 1.2. Komposisi Pinjaman Bank ZYX dibandingkan dengan Bank Umum lain per 31 Desember 2016.....	10
Tabel 1.3. Proporsi Dana Pihak Ketiga Bank Umum Berdasarkan kepemilikan tahun 2015 sd 2016. ....	11
Tabel 3.1. Ukuran Standar Dimensi Corporate Entrepreneurship dan Dimensi Market Orientation Informan Penelitian.....	58
Tabel 4.1. Informan Penelitian.....	71
Tabel 4.2. Pertumbuhan Kinerja Bank ZYX 2015 – 2017 (Asset, Profitability & Liquidity) .....	139
Tabel 4.3. Pertumbuhan Kredit Sektor Korporasi Bank ZYX.....	140
Tabel 4.4. Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Bank ZYX .....	140
Tabel 4.5. Pertumbuhan Transaksi Perbankan Bank ZYX .....	141
Tabel 4.6. Pertumbuhan Sektor Konsumer & Ritel Bank ZYX.....	141

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1. Hubungan Interaktif antara Faktor Perorangan, Organisasi dan Lingkungan dalam Corporate entrepreneurship. .... 32
- Gambar 2.7. Model hubungan antara *corporate entrepreneurship*, *market orientation*, terhadap kinerja perusahaan ..... 48