



## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar lampiran.....	ix
Abstrak.....	x
<i>Abstract</i> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Lingkup Penelitian.....	15
1.7 Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
2.1 <i>Positioning</i> .....	17
2.2 <i>Repositioning</i> .....	19
2.3 Tahapan <i>Repositioning</i> .....	20
2.3.1 Visi, Misi dan <i>Goal</i> .....	20
2.3.2 <i>Image</i> dan <i>Identity</i> .....	24
2.3.3 <i>Brand</i> .....	27
2.3.4 <i>Positioning</i> .....	34
2.3.5 <i>Repositioning</i> .....	38
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian.....	42
3.2 Sumber Data.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4 Teknik Analisis Data.....	47
3.5 Profil Perusahaan.....	48
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Profil Informan.....	51
4.2 Tahapan Proses <i>Brand Repositioning</i> BTPN.....	52



4.2.1 Keberadaan Visi dan Misi pada <i>Image</i> dan <i>Identity</i> BTPN.....	53
4.2.2 Kondisi <i>Image</i> dan <i>Identity</i> dalam Membangun <i>Brand</i> BTPN.....	62
4.2.3 Kondisi <i>Brand</i> BTPN dan <i>Positioning</i> BTPN.....	71
4.2.4 <i>Positioning</i> BTPN dan <i>Repositioning</i> BTPN.....	77
4.3 Analisis Tahapan Proses <i>Brand Repositioning</i> BTPN.....	96
<b>BAB V SIMPULAN</b> .....	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	109



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Bagian dan Realisasi Keberadaan Visi dan Misi pada Image dan Identity BTPN.....	62
Tabel 4.2	Bagian dan Realisasi Kondisi Image dan Identity dalam Membangun Brand BTPN.....	69
Tabel 4.3	Bagian dan Realisasi Kondisi Brand dan <i>Positioning</i> BTPN.....	76
Tabel 4.4	Bagian dan Realisasi <i>Positioning</i> BTPN dan <i>Repositioning</i> BTPN.....	89
Tabel 4.5	Bagian dan Realisasi Kondisi Brand BTPN setelah <i>Repositioning</i> BTPN.....	95
Tabel 4.6	Tahapan, Realisasi dan Dampak dari Proses Brand.....	100
Tabel 4.7	Kondisi Kinerja Sebelum dan Sesudah <i>Repositioning</i> BTPN.....	103



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Kredit 5 Bank Terbesar di Indonesia.....	3
Gambar 1.2	Perkembangan Penyaluran Kredit.....	3
Gambar 2.1	Proses <i>Repositioning</i> .....	20
Gambar 2.2	<i>Creation of a Vision</i> .....	22
Gambar 2.3	Proses Penelitian <i>Positioning</i> .....	35
Gambar 2.4	Model Brand Position.....	36
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft-wawancara karyawan BTPN 2018.....	112
Lampiran 2 Draft-wawancara nasabah BTPN .....	119