

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>GRATITUDE OF MINE.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Kerangka Teori.....	6
1. Tinjauan umum <i>repositioning</i> .....	6
2. Tinjauan umum komunikasi pemasaran .....	11
3. Insitusi perbankan sebagai sebuah <i>brand</i> .....	19
F. Kerangka Konsep .....	21
G. Metodologi Penelitian .....	25
1. Pendekatan penelitian .....	25
2. Objek penelitian .....	25
3. Metode penelitian.....	26
4. Sumber data .....	27

5. Teknik pengumpulan data.....	27
6. Teknik analisis data.....	29
<b>BAB II REPOSITIONING DAN KOMUNIKASI PEMASARAN .....</b>	<b>31</b>
A. Kondisi Bisnis Perbankan di Indonesia .....	31
B. Fenomena <i>Repositioning</i> dalam Perbankan di Indonesia .....	36
C. Penelitian <i>Repositioning</i> dalam Perbankan .....	39
D. Perkembangan Komunikasi Pemasaran dalam Bisnis Perbankan .....	41
<b>BAB III PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL, TBK.....</b>	<b>47</b>
A. Sejarah Singkat BTPN .....	47
B. Visi dan Misi BTPN .....	50
C. Nilai-Nilai BTPN .....	51
D. Lambang dan Logo BTPN.....	51
E. Struktur Organisasi BTPN .....	53
F. Produk dan Layanan BTPN.....	55
G. Digitalisasi Perbankan Melalui Aplikasi Jenius .....	59
<b>BAB IV HASIL TEMUAN &amp; PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
A. Asal Usul Munculnya Bentuk <i>Repositioning</i> Bank BTPN .....	61
B. Proses Pembentukan <i>Repositioning</i> Bank BTPN .....	63
1. Analisis pasar .....	63
2. Analisis audiens .....	69
3. Analisis situasi .....	70
C. Proses Pembentukan Aplikasi Jenius .....	83
D. Bentuk Komunikasi Pemasaran Aplikasi Jenius sebagai Reposisi .....	85
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>113</b>
A. Kesimpulan .....	113
B. Limitasi Penelitian .....	114
C. Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>125</b>