

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran	6
BAB II GAMBARAN UMUM BANK TABUNGAN NEGARA	8
2.1 Kondisi Umum	8
2.1.1 Sejarah Singkat	8
2.1.2 Visi dan Misi	10
2.1.3 Produk dan Jasa	11
2.1.3.1 Produk Dana	11
2.1.3.2 Produk Kredit.....	14
2.1.3.2.1 Kredit Konsumer	14
2.1.3.2.2 Kredit Komersial	17
2.1.3.2.3 Jasa	18
2.1.4 Nilai-Nilai Dasar	21

2.2 Tinjauan Pustaka	22
2.2.1 Pengertian dan Fungsi Bank	22
2.2.2 Pengertian Kredit	22
2.2.2.1 Unsur-Unsur Kredit	23
2.2.2.2 Manfaat Kredit	24
2.2.2.3 Prinsip-prinsip Perkreditan	25
2.2.2.4 Kredit Pemilikan Rumah	26
2.2.3 Pengertian Nasabah	27
2.2.4 Teori Keputusan	27
2.2.4.1 Keputusan Pembelian	28
2.2.5 Teori Persepsi	29
2.2.5.1 Pemasaran	29
2.2.5.2 Pemasaran Bank	30
2.2.5.3 Pelayanan	30
2.2.5.4 Kualitas Produk	31
2.2.5.5 Tingkat Suku Bunga	31
2.3 Penelitian Sebelumnya	31
2.4 Metode Penelitian	36
2.4.1 Jenis Penelitian	36
2.4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	36
2.4.3 Sumber Penelitian	36
2.4.5 Alat Pengumpulan Data	37
2.4.6 Definisi Operasional Variabel	38
2.5 Teknik Analisis	40
2.5.1 Uji Validitas	40
2.5.2 Uji Reliabilitas	40
2.5.3 Analisis Statistik Deskriptif	40
2.5.4 Analisis Uji Konkordansi Kendall	41
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
3.1 Analisis Deskriptif	42

3.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
3.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	46
3.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Kredit.....	46
3.2 Hasil Analisis	47
3.2.1 Uji Validitas.....	47
3.2.2 Uji Reabilitas	48
3.2.3 Variabel Operasional.....	49
3.2.3.1 Variabel Suku Bunga.....	49
3.2.3.2 Variabel Pemasaran	51
3.2.3.3 Variabel Pelayanan.....	54
3.2.3.4 Variabel Kualitas Produk	56
3.3 Uji Konkordansi Kendall.....	58
3.3.1 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Suku Bunga	61
3.3.2 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Pemasaran.....	61
3.3.3 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Pelayanan	62
3.3.4 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Kualitas Produk	63
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	66
4.1 Kesimpulan.....	66
4.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70