

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I.PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang Masalah.....	16
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian	23
1.4 Manfaat Penelitian	23
1.5 Kerangka Pemikiran.....	24
BAB II.GAMBARAN UMUM PENULISAN	26
2.1 Kondisi Umum.....	26
2.1.1 Sejarah Singkat.....	26
2.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero).....	27
2.1.3 Nilai – Nilai Dasar PT. Bank Tabungan Negara (Persero)	28
2.2 Tinjauan Pustaka	29
2.2.1 Pengertian dan Fungsi Bank	29
2.2.2 Pengertian Tabungan.....	30
2.2.3 Pengertian dan Tujuan Pemasaran Bank.....	32
2.2.4 Bauran Pemasaran Bank	33
2.2.5 Pengertian Nasabah dan Keputusan Nasabah	44
2.2.6 Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan Membeli	45

2.2.7 Penelitian Sebelumnya	47
2.3 Metodologi Penelitian	49
2.3.1 Jenis Penelitian.....	49
2.3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	49
2.3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	49
2.3.4 Jenis dan Sumber Data	50
2.3.5 Teknik Analisis	51
BAB III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
3.1 Deskripsi Tabungan BTN Cermat.....	54
3.2 Analisis Deskriptif	55
3.2.1 Karakteristik Responden	56
3.2.2 Deskriptif Variabel.....	62
3.3 Uji Instrumen Data Kuesioner	74
3.3.1 Uji Validitas Item.....	74
3.3.2 Uji Reliabilitas	75
3.4 Uji Konkordansi Kendall	76
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	83
4.1 Kesimpulan	83
4.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Produk Tabungan BTN Cermat.....	20
Tabel 1.2 Jumlah Dana Tabungan BTN Cermat	20
Tabel 2.1 Nilai-Nilai Dasar Bank BTN.....	29
Tabel 3.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 3.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
Tabel 3.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Media Yang Mempengaruhi Keputusan Menabung	60
Tabel 3.4 Distribusi Frekuensi Item Variabel Produk (X1).....	63
Tabel 3. 5 Statistik Pendapat Responden Terhadap Produk Bank	65
Tabel 3.6 Distribusi Frekuensi Item Variabel Suku Bunga (X2).....	66
Tabel 3.7 Statistik Pendapat Responden Terhadap Suku Bunga	67
Tabel 3.8 Distribusi Frekuensi Item Variabel Lokasi (X3).....	68
Tabel 3.9 Statistik Pendapat Responden Terhadap Lokasi	69
Tabel 3.10 Distribusi Frekuensi Item Variabel Promosi (X4)	70
Tabel 3.11 Statistik Pendapat Responden Terhadap Promosi.....	71
Tabel 3.12 Distribusi Frekuensi Item Variabel Pelayanan Bank (X5).....	72
Tabel 3.13 Statistik Pendapat Responden Terhadap Pelayanan Bank	73
Tabel 3.14 Uji Validitas Item.....	74
Tabel 3.15 <i>Case Processing Summary</i>	75

Tabel 3.16 <i>Reliability Statistics</i>	76
Tabel 3.17 <i>Test Statistics</i> Uji Konkordansi Kendall	77
Tabel 3.18 <i>Ranks</i> Uji Konkordansi Kendall	77
Tabel 3.19 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Produk.....	78
Tabel 3.20 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Suku Bunga.....	79
Tabel 3.21 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Lokasi	79
Tabel 3.22 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Promosi.....	80
Tabel 3.23 Urutan Keputusan Nasabah Berdasarkan Faktor Pelayanan Bank	81
Tabel 3.24 Urutan Keputusan Nasabah Memilih Tabungan BTN Cermat	81

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Grafik 3.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Grafik 3.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Grafik 3.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3. 1 Kerangka Tabungan BTN Cermat.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Responden	93
Lampiran 3 Jawaban Kuesioner Keputusan Responden	95
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS 17	97
Lampiran 5 Frekuensi Kuesioner Responden	101
Lampiran 6 Frekuensi Karakteristik Responden.....	104
Lampiran 7 Frekuensi Keputusan Responden.....	107