

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
RINGKASAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	12
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Strategi Pemasaran Jasa.....	13
2.2.2. Bauran Pemasaran Jasa.....	19
2.2.3. Perilaku Konsumen	30
2.2.4. Model Perilaku Konsumen.....	32
2.2.5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	34
2.2.6. Proses Pengambilan Keputusan.....	41
2.2.6.1. Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan	42
2.2.7. Keputusan Pembelian.....	45
2.2.8. Bank Sebagai Penghimpun Dana.....	45
2.2.8.1. Sumber Dana Bank.....	48
2.2.8.2. Tabungan.....	49
2.2.9. Pengertian KartuPlus.....	50
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	52
3.1. Kerangka Konseptual.....	52
3.2. Hipotesis.....	53

BAB IV	METODE PENELITIAN	54
4.1.	Idealifikasi Variabel	54
4.2.	Definisi Operasional.....	55
4.3.	Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel.....	57
4.3.1.	Populasi.....	57
4.3.2.	Tehnik Pengambilan Sampel.....	58
4.4.	Prosedur Pengumpulan Data.....	60
4.4.1.	Jenis dan Sumber Data.....	60
4.4.2.	Tehnik Pengumpulan Data.....	60
4.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	61
4.5.1.	Uji Validitas Instrumen.....	61
4.5.2.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	62
4.6.	Model dan Tehnik Analisis.....	63
4.6.1.	Model Analisis.....	63
4.6.2.	Teknik Analisis.....	64
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	68
5.1.	Hasil Penelitian.....	68
5.1.1.	Gambaran Umum PT Bank Negara Indonesia.....	68
5.1.2.	Karakteristik Responden.....	72
5.1.3.	Diskripsi Variabel Penelitian.....	76
5.2.	Analisis Dan Hasil Penelitian.....	102
5.2.1.	Uji Parsial (Uji t).....	105
5.2.2.	Uji Serentak (Uji F).....	109
5.2.3.	Evaluasi Ekonometri	110
5.3.2.1.	Uji Multikolinieritas	110
5.3.2.2.	Uji Heteroskedastisitas	111
5.3.2.3.	Uji Otokorelasi.....	112
BAB VI	PEMBAHASAN.....	113
6.1.	Produk	113
6.2.	Keamanan Dana.....	115
6.3.	Lokasi	116
6.4.	Harga	118
6.5.	Promosi	119
6.6.	Fasilitas.....	121
6.7.	Partisipan.....	123
6.8.	Proses	124
6.9.	Keputusan menabung/memiliki Kartuplus BNI	126
6.10.	Penerapan Strategi Pemasaran Bank BNI Cabang Semarang.....	128
BAB VII	KESIMPULAN DAN SARAN.....	131
7.1.	Kesimpulan.....	131
7.2.	Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	136