

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Tesis.....	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Bank	17
2.1.2 Pengaturan Kegiatan Usaha Bank	19
2.1.3 Layanan (<i>Service</i>).....	20
2.1.4 Layanan Perbankan	21
2.1.4 Layanan Nasabah Prima (<i>Priority Banking Service</i>)	22
2.1.5 <i>Segmentation, Targeting dan Positioning</i>	22
2.1.7 Pemasaran Stratejik (<i>Marketing Strategic</i>)	25
2.1.8 Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>)	26
2.1.9 Persepsi Konsumen (<i>Consumer Perception</i>)	27

2.1.10 Pemetaan Persepsi (<i>Perceptual Map</i>)	29
2.1.11 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	30
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Konseptual	33
BAB 3 METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	47
3.4 Populasi, Sampel Penelitian, dan Metode Pengambilan Sampel	48
3.5 Metode Pengumpulan Data	51
3.6 Teknik Analisis Data	52
3.6.1 Uji Validitas	52
3.6.2 Uji Reliabilitas	52
3.6.3 Multidimensional Scaling	52
3.6.4 Focus Group Discussion	58
3.6.4.1 Pre Focus Group Discussion	60
3.6.4.2 Pelaksanaan Focus Group Discussion	61
3.6.4.3 Pasca Group Discussion	62
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1 Bank BTN	63
4.1.2 Bank BJB	64
4.1.3 Bank Mega	64
4.1.4 Bank Bukopin	65
4.1.5 Bank Jatim	65

4.2 Data Responden	66
4.3 Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	68
4.3.1 Distribusi Jawaban Responden Atas Premium Outlet	68
4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Atas Priority Banking Officer	69
4.3.3 Distribusi Jawaban Responden Atas Discount Merchant	70
4.3.4 Distribusi Jawaban Responden Atas Premium Gift.....	70
4.3.5 Distribusi Jawaban Responden Atas Airport Lounge.....	71
4.3.6 Distribusi Jawaban Responden Atas Rate Valas	72
4.3.7 Distribusi Jawaban Responden Atas Wealth Management.....	72
4.4 Pengujian Kualitas Data.....	73
4.4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	73
4.5 Pembahasan.....	76
4.5.1 Pengolahan Data MDS	76
4.5.1.1 Analisis Nilai Stress dan RSQ.....	76
4.5.1.2 Analisis MDS Berdasarkan Atribut	77
4.5.1.3 Posisi Masing-Masing Bank	81
4.5.1.4 Posisi Bank Jatim Dibandingkan Dengan Bank Lain	81
4.5.2 Hasil Analisis Focus Group Discussion	82
4.5.3 Implementasi Marketing Mix Pada Jatim Prioritas	90
BAB 5 PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	96
5.3 Keterbatasan penelitian selanjutnya.....	97