

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Jadwal Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 <i>Personal Selling</i>	8
2.1.1.1 Pengertian <i>Personal Selling</i>	8
2.1.1.2 Kriteria <i>Personal Selling</i>	12
2.1.1.3 Tahapan <i>Personal Selling</i>	13
2.1.1.4 Fungsi <i>Personal Selling</i>	14
2.1.1.5 Kekuatan dan Kelemahan <i>Personal Selling</i>	15
2.1.1.6 Dimensi <i>Personal Selling</i>	16
2.1.2 Diversifikasi Produk	16
2.1.2.1 Pengertian Diversifikasi Produk	16
2.1.2.2 Jenis-Jenis Diversifikasi Produk	20
2.1.2.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Diversifikasi Produk	20

2.1.2.4 Tujuan Diversifikasi Produk.....	22
2.1.2.5 Manfaat Diversifikasi Produk.....	23
2.1.2.6 Strategi Pelaksanaan Diversifikasi Produk.....	24
2.1.2.7 Indikator Diversifikasi Produk	26
2.1.3 Layanan Digitalisasi Perbankan	28
2.1.3.1 Pengertian Layanan Digitalisasi Perbankan	28
2.1.3.2 Kompetensi Digital	34
2.1.3.3 Indikator Layanan Digitalisasi Perbankan	36
2.1.4 Keputusan Pembelian	39
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	39
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang dapat Memengaruhi Keputusan Pembelian	45
2.1.4.3 Proses Keputusan Membeli	47
2.1.4.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	49
2.1.5 Penelitian Terdahulu	50
2.2 Kerangka Pemikiran.....	59
2.3 Hipotesis.....	66
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	67
3.1 Objek Penelitian	67
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	67
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	69
3.1.3 Uraian Tugas atau <i>Job Description</i>	71
3.1.4 Kegiatan Usaha.....	72
3.1.5 Jenis Produk Tabung	72
3.2 Metode Penelitian.....	78
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	78
3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	79
3.2.2.1 Populasi.....	79
3.2.2.2 Sampel	79
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	82
3.2.4 Operasionalisasi Variabel	83
3.2.5 Instrumen Penelitian	85
3.2.6 Analisis Terhadap Kuesioner.....	85
3.2.7 Uji Instrumen Pengumpulan Data	87
3.2.7.1 Uji Validitas	87
3.2.7.2 Uji Reliabilitas	88
3.2.7.3 Metode <i>Succesive Interval</i>	89
3.2.7.4 Analisis Jalur.....	91
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	98
4.1 Hasil Penelitian	98

4.1.1	<i>Personal Selling</i> , Diversifikasi Produk, Layanan Digitalisasi Perbankan, dan Keputusan Pembelian Produk Tabungan.....	98
4.1.1.1	<i>Personal Selling</i> pada PT. Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	99
4.1.1.2	Diversifikasi Produ pada PT. Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	102
4.1.1.3	Layanan Digitalisasi Perbankan pada PT. Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	105
4.1.1.4	Keputusan Pembelian Tabungan pada PT. Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	109
4.1.2	Pengaruh <i>Personal Selling</i> , Diversifikasi Produk, Layanan Digitalisasi Perbankan, terhadap Keputusan Pembelian Produk Tabungan di Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya.....	112
4.1.2.1	Pengaruh <i>Personal Selling</i> terhadap Keputusan Pembelian Tabungan di Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	115
4.1.2.2	Pengaruh Diversifikasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Tabungan di Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	116
4.1.2.3	Pengaruh Layanan Digitalisasi Perbankan terhadap Keputusan Pembelian Tabungan di Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	117
4.2	Pembahasan.....	118
4.2.1	<i>Personal Selling</i> , Diversifikasi Produk, Layanan Digitalisasi Perbankan dan Keputusan Pembelian Produk Tabungan di Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya.....	118
4.2.1.1	<i>Personal Selling</i> pada Nasabah Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	118
4.2.1.2	Diversifikasi Produk pada Nasabah Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	119
4.2.1.3	Layanan Digitalisasi Perbankan pada Nasabah Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	119
4.2.1.4	Keputusan Pembelian pada Nasabah Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	120
4.2.2	Pengaruh <i>Personal Selling</i> , Diversifikasi Produk dan Layanan Digitalisasi Perbankan terhadap Keputusan Pembelian Produk Tabungan di Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya.....	121
4.2.2.1	Pengaruh <i>Personal Selling</i> terhadap Keputusan Pembelian Produk Tabungan di Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	121

4.2.2.2	Pengaruh Diversifikasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Tabungan di Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	122
4.2.2.3	Pengaruh Layanan Digitalisasi Perbankan terhadap Keputusan Pembelian Produk Tabungan di Bank Woori Saudara Cabang Tasikmalaya	123
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	124
5.1	Simpulan	124
5.2	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu.....	51
3.1	Jenis, Tarif dan Biaya Tabungan.....	72
3.2	Total Populasi Penelitian.....	79
3.3	Data Sampel Populasi Nasabah Produk Tabungan Berbasis Digital Banking.....	81
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	84
3.5	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-Masing Pilihan Untuk Jawaban Pernyataan Positif.....	86
3.6	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-Masing Pilihan Untuk Jawaban Pernyataan Negatif.....	86
3.7	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap Y	93
4.1	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_1 , X_2 , X_3 dan Y	99
4.2	Rekapitulasi Skor <i>Personal Selling</i>	99
4.3	Klasifikasi Penilaian untuk Indikator Variabel <i>Personal Selling</i>	101
4.4	Rekapitulasi Skor Diversifikasi Produk.....	102
4.5	Klasifikasi Penilaian untuk Indikator Variabel Diversifikasi Produk.....	104
4.6	Rekapitulasi Skor Layanan Digitalisasi Perbankan.....	106
4.7	Klasifikasi Penilaian untuk Indikator Variabel Layanan Digitalisasi Perbankan.....	108
4.8	Rekapitulasi Skor Keputusan Pembelian.....	109
4.9	Klasifikasi Penilaian untuk Indikator Variabel Keputusan Pembelian.....	112
4.10	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Penelitian.....	114

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Model Lima Tahap Proses Membeli	47
2.2	Paradigma Penelitian	66
3.1	Struktur Organisasi Kantor Cabang	70
3.2	Diagram Jalur	92
4.1	Hasil Analisis Jalur	113

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Jadwal Penelitian	139
2	Instrumen Penelitian	140
3	Rekapitulasi Data Ordinal.....	143
4	Rekapitulasi Data MSI.....	165
5	<i>Output SPSS</i>	200