

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	4
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Keputusan Konsumen (Nasabah).....	7
2.1.2 Bank.....	11
2.1.3 Kredit.....	15
2.2 Pendekatan Masalah.....	18
2.3 Penelitian Terdahulu	21
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.1.1 Profil Instansi	25

3.1.2	Visi dan Misi Instansi	27
3.1.3	Statement Budaya Instansi	28
3.1.4	Logo dan Makna Instansi	29
3.1.5	Struktur Organisasi Instansi	31
3.2	Metode Penelitian	32
3.2.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2.2	Jenis Penelitian.....	34
3.2.3	Populasi dan Sampel.....	35
3.2.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	38
3.2.6	Jenis dan Sumber Data	40
3.2.7	Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Hasil Penelitian	44
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian	44
4.1.2	Analisis Data Penelitian.....	47
4.2	Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Simpulan	68
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		76
BIODATA PENULIS		80