

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH TUGAS AKHIR	ii
MOTO	iii
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI UJIAN NASKAH TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pemasaran Bank.....	8
2.1.2 <i>Experiential Marketing</i>	13
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	17

2.1.4 Produk Kredit Guna Bakti (KGB).....	20
2.1.5 Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai Nasabah Bank.....	22
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
2.3 Hipotesis.....	33
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Objek Penelitian.....	34
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.2.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.2.4 Model Penelitian Data.....	42
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	56
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	62
4.2 Pembahasan.....	71
4.2.1 <i>Experiential Marketing</i> di Bank BJB KCP Banjarsari.....	71
4.2.2 <i>Customer Satisfaction</i> Nasabah ASN pada Produk KGB di Bank BJB KCP Banjarsari.....	77
4.2.3 Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Nasabah ASN pada produk KGB di Bank BJB KCP Banjarsari.....	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	92
BIODATA.....	111

DAFTAR TABEL

Nomor	Keterangan	Halaman
1. 1	Jadwal Penelitian.....	7
2. 1	Penelitian Terdahulu.....	22
3. 1	Operasionalisasi Variabel.....	35
3. 2	Pengukuran Skala Likert.....	39
3. 3	Interval Koefisien.....	54
4. 1	Uji Statistik Deskriptif.....	62
4. 2	Uji Validitas.....	63
4. 3	Uji Reliabilitas.....	64
4. 4	Uji Normalitas.....	65
4. 5	Uji Linearitas.....	66
4. 6	Uji Heteroskedastisitas.....	67
4. 7	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	68
4. 8	Uji F.....	69
4. 9	Uji t.....	69
4. 10	Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	70
4. 11	Klasifikasi Penilaian Setiap Indikator <i>Experiential Marketing</i>	72
4. 12	Rekapitulasi <i>Experiential Marketing</i>	72
4. 13	Klasifikasi Penilaian <i>Experiential Marketing</i> Keseluruhan.....	76
4. 14	Klasifikasi Penilaian Setiap Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	78
4. 15	Rekapitulasi <i>Customer Satisfaction</i>	78
4. 16	Klasifikasi Penilaian <i>Customer Satisfaction</i> Keseluruhan.....	81

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Keterangan	Halaman
2. 1	Kerangka Penelitian	32
3. 1	Model Penelitian Data.....	43
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	60
4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Menjadi Nasabah	61

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Keterangan	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	92
2	Hasil Responden.....	95
3	Hasil Analisis Data.....	101