

DAFTAR ISI

COVER.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	10
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	10
1.5.2 Waktu Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	12
2.2 Diferensiasi.....	13
2.2.1 Pengertian Diferensiasi.....	13
2.2.2 Pengertian Diferensiasi Produk.....	14
2.2.3 Dimensi Diferensiasi Produk.....	16
2.2.4 Tingkat Produk.....	18
2.2.5 Tingkat Diferensiasi.....	19

2.2.6 Atribut Produk	20
2.3 Kepercayaan Nasabah.....	22
2.3.1 Pengertian Kepercayaan Nasabah	22
2.3.2 Dimensi Kepercayaan Nasabah	23
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah ..	24
2.4 Kerangka Pemikiran	34
2.5 Hipotesis	39
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	40
3.1 Objek Penelitian.....	40
3.1.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	40
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	43
3.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.....	44
3.1.4 <i>Job Description</i> PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmlaya	44
3.2 Metode Penelitian	53
3.2.1 Jenis Penelitian	54
3.2.2 Operasional Variabel.....	55
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data	67
3.2.3.2 Populasi Sasaran	69
3.2.3.3 Penentuan Sampel	70
3.2.4 Model Penelitian.....	71
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Hasil Penelitian.....	80
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	80
4.1.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.1.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81

4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	82
4.1.2.1 Uji Statistik Deskriptif	82
4.1.2.4 Uji Kualitas Data.....	107
4.1.2.6 Uji Asumsi Klasik	112
4.1.2.4 Regresi Linier Sederhana	115
4.1.2.5 Uji Hipotesis	116
4.1.2.6 Uji Koefisien Korelasi	117
4.1.2.7 Uji Koefisien Determinasi	118
4.2 Pembahasan	119
4.2.1 Diferensiasi Produk Taplus Muda di PT. Bank Nrgara Indonesia (Persero) Tbk.	119
4.2.2 Kepercayaan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	121
4.2.3 Pengaruh Diferensiasi Produk Taplus Muda teradap Kepercayaan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	124
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	128
5.1 Simpulan.....	128
5.2 Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131