

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	i
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan teoritis	7
1.4.2 Kegunaan praktis.....	7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	8
1.5.1 Lokasi penelitian	8
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran Bank	10

2.1.2	<i>Brand image</i>	10
2.1.2.1	Pengertian <i>Brand image</i>	10
2.1.2.2	Faktor yang Membentuk <i>Brand image</i>	11
2.1.2.3	Dimensi Dan Indikator <i>Brand image</i>	13
2.1.3	Keputusan Nasabah	16
2.1.3.1	Pengertian Keputusan.....	16
2.1.3.2	Tahapan keputusan pembelian	16
2.1.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah	19
2.1.3.4	Dimensi dan Indikator Keputusan Menjadi Nasabah.....	23
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran	29
2.4	Hipotesis Penelitian	30
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN		32
3.1	Objek Penelitian	32
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	32
3.1.2	Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank BJB) KCP Rajapolah	34
3.2	Metode Penelitian.....	35
3.2.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	35
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	38
3.2.2	Model Penelitian	45
3.2.3	Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	53
4.1.2	Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Brand Image Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rajapolah.....	56

4.1.3	Klasifikasi Penilaian dan Rekapitulasi Variabel Keputusan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rajapolah	61
4.1.4	Analisis Data	67
4.2	Pembahasan	79
4.2.1	<i>Brand Image</i> pada Produk Kredit Guna Bhakti di Bank BJB KCP Rajapolah.....	79
4.2.2	Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Kredit Guna Bhakti di Bank BJB KCP Rajapolah.....	83
4.2.3	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Kredit Guna Bhakti.....	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Simpulan.....	91
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		95
LAMPIRAN.....		98