

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN MOTTO/PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metodologi Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran	11
B. Konsep Pemasaran dan Orientasi Pada Konsumen	13

C. Memahami Konsumen	17
D. Teori Perilaku Konsumen	22
E. Model Perilaku Konsumen	25
F. Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	26
G. Analisis Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran ..	34
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	39
B. Produk dan Jasa Perbankan Bank Internasional Indonesia	41
C. Struktur Organisasi	42
D. Prosedur dan Persyaratan Tabungan Superpundi	53
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Bagaimana Sikap Atau Penilaian Konsumen Terhadap Produk Tabungan Superpundi Pada PT. Bank Internasional Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang	57
B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi dan Menentukan Sikap Konsumen Dalam Menabung Di PT. Bank Internasional Indonesia Cabang Kapten A. Rivai Palembang.....	63

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	78
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1.1. Data Perkembangan Dana Giro, Deposito, Tabungan.....	4
1.2. Data Perkembangan Nasabah Giro, Deposito, Tabungan	4
4.1. Jenis Kelamin Responden.....	57
4.2. Umur Responden	58
4.3. Status Perkawinan Responden	59
4.4. Pekerjaan Utama Responden	59
4.5. Tingkat Pendidikan Responden	60
4.6. Rata-rata Jumlah Keseluruhan Simpanan dan Investasi	61
4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Jasa Bank Internasional Indonesia	62
4.8. Syarat-syarat Pembukaan Tabungan Superpundi	62
4.9. Setoran Awal Pembukaan Tabungan Superpundi	63
4.10. Suku Bunga Tabungan Superpundi	64
4.11. Biaya Administrasi Tabungan Superpundi.....	64
4.12. Biaya Penutupan Rekening Tabungan Superpundi	65
4.13. Fasilitas Tabungan Superpundi.....	66
4.14. Kerapian dan Kebersihan <i>Banking Hall</i> BII	67
4.15. Kenyamanan Udara (AC) BII	68
4.16. Tempat Parkir.....	68
4.17. Lokasi Gedung	69
4.18. Lokasi ATM BII.....	70

4.19. Jumlah ATM BII	70
4.20. Limit Penarikan Tunai Tabungan Superpundi Melalui ATM...	71
4.21. Mesin ATM Dapat Berfungsi Dengan Baik	72
4.22. Sistem Antrian BII Cabang Kapten A. Rivai Palembang	73
4.23. Sikap Sopan, Keramahan, Penguasaan Produk, Penanganan Masalah Dan Kecepatan Transaksi Petugas <i>Customer Service</i>	74
4.24. Kecepatan Layanan <i>Teller</i> BII Cabang Kapten A. Rivai Palembang.....	75
4.25. Layanan <i>Teller</i> BII	76
4.26. Undian Yang Pernah Diselenggarakan BII.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Pola Dasar Dari Dari Teori Perilaku Konsumen.....	23
3.1. Struktur Organisasi Perusahaan	44