

DAFTAR ISI

PERNYATAAN

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Manajemen Pemasaran	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Jasa (Services)	17
2.1.2.1. Pengertian Jasa	17
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	17
2.1.2.3 Klasifikasi Jasa	18

2.1.3 Pemasaran Jasa Perbankan	20
2.1.4 Strategi pemasaran perbankan	26
2.1.4.1. Lingkungan Sosiokultural	26
2.1.4.2 Bauran pemasaran perbankan	31
2.1.5 Proses Pengambilan Keputusan.....	39
2.1.6 Loyalitas	42
2.1.6.1 Karakteristik loyalitas.....	43
2.1.6.2 Tahapan loyalitas	44
2.1.6.3 Jenis-jenis loyalitas.....	44
2.1.7 Pengaruh lingkungan sosiokultural dan bauran pemasaran terhadap proses pengambilan keputusan serta dampaknya terhadap loyalitas.....	45
2.2 Kerangka Konseptual	48
2.3 Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Subjek Penelitian	53
3.2 Metode Penelitian.....	53
3.2.1 Operasional Variabel	54
3.2.2 Jenis dan sumber Data	57
3.2.3 Populasi, sample dan tehnik sampling.....	58
3.2.3.1 Populasi.....	58
3.2.3.2 Sample	59
3.2.4 Tehnik dan alat pengumpulan data	61

3.2.5 Hasil Pengujian validitas dan reliabilitas.....	62
3.2.5.1 Hasil pengujian Validitas.....	62
3.2.5.2 Hasil pengujian Reliabilitas	68
3.2.6 Teknik analisis data.....	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	74
4.2 Karakteristik dan Pengalaman Debitur Kredit Mikro	74
4.2.1 Karakteristik Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri	74
4.2.1.1 Karakteristik Debitur Kredit Mikro	
Bank Mandiri Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.2.1.2 Karakteristik Debitur Kredit Mikro	
Berdasarkan Usia	79
4.2.1.3 Karakteristik Debitur Kredit Mikro	
Berdasarkan Suku Bangsa.....	76
4.2.1.4 Karakteristik Debitur Kredit Mikro Berdasarkan	
Pendidikan Terakhir.....	77
4.2.1.5 Karakteristik Debitur Kredit Mikro Berdasarkan Jumlah	
Tanggungan.....	78
4.2.1.6 Karakteristik Debitur Kredit Mikro Berdasarkan	
Pekerjaan.....	79
4.2.2 Pengalaman Debitur Kredit Mikro.....	80
4.2.2.1 Pengalaman debitur berdasarkan pertama kali meminjam	
di mikro Bank Mandiri.....	80
4.2.2.2 Pengalaman debitur berdasarkan frekuensi memperoleh	
pinjaman.....	81
4.2.2.3 Pengalaman debitur berdasarkan keperluan	
meminjam.....	82
4.2.2.4 Pengalaman debitur berdasarkan penanggungjawab	
pinjaman.....	82

4.2.2.5	Pengalaman debitur berdasarkan keputusan meminjam.....	83
4.2.2.6	Pengalaman debitur berdasarkan Nilai Pinjaman.....	84
4.2.3	Alasan Mengambil Kredit Mikro Bank Mandiri.....	85
4.2.4	Sumber lain Perolehan Dana Kredit.....	86
4.3	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Terhadap Lingkungan Sosiokultural, Kinerja Bauran Pemasaran, Keputusan memilih produk dan Loyalitas	87
4.3.1	Tanggapan Debitur Mikro Bank Mandiri Terhadap Lingkungan Sosiokultural.....	87
4.3.1.1	Tanggapan Debitur Mikro Bank Mandiri Terhadap Lingkungan Sosiokultural Dimensi Keluarga.....	87
4.3.1.2	Tanggapan Debitur Mikro Bank Mandiri Terhadap Lingkungan Sosiokultural Dimensi Sumber Informal.....	88
4.3.1.3	Tanggapan Debitur Mikro Bank Mandiri Terhadap Lingkungan Sosiokultural Dimensi Non Komersial.....	89
4.3.1.4	Tanggapan Debitur Mikro Bank Mandiri Terhadap Lingkungan Sosiokultural Dimensi Kelas Sosial.....	90
4.3.1.5	Tanggapan Debitur Mikro Bank Mandiri Terhadap Lingkungan Sosiokultural Dimensi Kultur dan Sub Kultur.....	91
4.3.2	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri Terhadap Kinerja Bauran Pemasaran.....	92

4.3.2.1	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri Terhadap	Kinerja	Bauran	Pemasaran	Dimensi	
	Product.....					92
4.3.2.2	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri Terhadap	Kinerja	Bauran	Pemasaran	Dimensi	
	Price.....					93
4.3.2.3	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri Terhadap	Kinerja	Bauran	Pemasaran	Dimensi	
	Promotion.....					94
4.3.2.4	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri Terhadap	Kinerja	Bauran	Pemasaran	Dimensi	
	Place.....					95
4.3.2.5	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri Terhadap	Kinerja	Bauran	Pemasaran	Dimensi	
	Physical Evidence.....					96
4.3.2.6	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri Terhadap	Kinerja	Bauran	Pemasaran	Dimensi	
	Proses.....					97
4.3.2.7	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri Terhadap	Kinerja	Bauran	Pemasaran	Dimensi	
	People.....					98
4.3.3	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri Terhadap					
	Proses Pengambilan Keputusan Kredit Mikro					
	Bank Mandiri.....					99
4.3.4	Tanggapan Debitur Kredit Mikro Bank Mandiri Terhadap					
	Loyalitas Menjadi Debitur Kredit Mikro					
	Bank Mandiri					100

4.4	Pembahasan Uji Hipotesis.....	102
4.4.1	Pengujian model secara keseluruhan.....	112
4.4.2	Pengaruh Lingkungan Sosiokultural dan Bauran pemasaran terhadap proses pengambilan keputusan debitur di Bank Mandiri serta dampaknya terhadap loyalitas.....	112

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Rekomendasi.....	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

