DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PERSEMBAHAN
LEMBAR PENGESAHAN i
SURAT PERNYATAAN ii
ABSTRAK iii
***ABSTRACT* ..... iv**
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.2.1 Rumusan Masalah Makro 6
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 6
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian 8
1.3.1 Maksud Penelitian 8
1.3.2 Tujuan Penelitian 8
1.4 Kegunaan Penelitian 9
1.4.1 Kegunaan Teoritis 10
1.4.2 Kegunaan Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 12
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 12
2.2 Tinjauan Pustaka 13
2.2.1 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi 13
2.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Pemasaran 14
2.2.3 Tinjauan Tentang Strategi Pemasaran Jasa 16
2.3 Definisi Kredit 23
2.3.1 Fungsi Kredit 28

2.3.2 Unsur-unsur Kredit 30
2.3.3 Tujuan Kredit 31
2.3.4 Prinsip-prinsip Kredit 33
2.4 Kerangka Pemikiran 34
BAB III METODE PENELITIAN 40
3.1 Desain Penelitian 40
3.2 Informan Penelitian 43
3.3 Teknik Pengumpulan Data 40
3.3.1 Studi Pustaka 40
3.3.2 Studi Lapangan 41
3.4 Uji Keabsahan Data 44
3.4.2 Diskusi Dengan Teman Sejawat 44
3.4.3 Peningkatan Ketekunan 45
3.4.4 Triangulasi Data 45
3.5 Teknik Analisis Data 51
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 51
3.6.1 Lokasi Penelitian 51
3.6.2 Waktu Penelitian 51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 53
4.1 Hasil Penelitian 53
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 60
1. Sejarah PT Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (bank bjb.....60
2. Visi dan Misi Bank bjb 64
3. Logo Perusahaan 67
4. Struktur Organisasi PT Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (bank bjb) 66
5. Divisi Kredit Konsumer 69
6. Program bjb MERAH-PUTIH 71
4.1.2 Deskripsi Profil Informan 76
1. Profil Informan Kunci 73
2. Profil Informan Pendukung 76

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 79
4.2 Pembahasan 92
BAB V PENUTUP 97
5.1 Kesimpulan 97
5.2 Saran 99
DAFTAR PUSTAKA 102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP