

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 18
2.1 Rekening Pensiun sebagai Instrumen Keuangan	18
2.1.1 Nilai Strategis Dana Pensiun bagi Bank	21
2.2 Pemilihan Lembaga Keuangan oleh Nasabah	26
2.2.1 Teori Perilaku Konsumen dalam Memilih Produk Keuangan	26
2.2.2 Faktor-Faktor Determinan Pemilihan Rekening Pensiun	30
2.3 Penelitian Terdahulu	38
 BAB III METODE PENELITIAN	 44
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
3.2 Lokasi dan Subjek Penelitian	47
3.2.1 Lokasi Penelitian	47
3.2.2 Subjek Penelitian	48

3.3	Teknik Pengumpulan Data	51
3.3.1	Kuesioner (Tahap Kuantitatif).....	52
3.3.2	Wawancara Mendalam (In-depth Interview).....	54
3.3.3	Observasi Partisipatif	55
3.4	Teknik Analisis Data	56
3.5	Uji Keabsahan Data	63
3.6	Etika Penelitian	69
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	72
4.1	Gambaran Umum Penelitian	72
4.1.1	Hasil Kuesioner Kuantitatif	72
4.1.2	Profil Informan Penelitian	74
4.2	Faktor Utama dalam Pemilihan Rekening Pensiun.....	76
4.2.1	Faktor Aksesibilitas dan Kemudahan Layanan	76
4.2.2	Faktor Reputasi dan Kepercayaan terhadap Bank	77
4.2.3	Faktor Manfaat dan Fitur Produk	78
4.2.4	Faktor Pengalaman Pribadi Nasabah	79
4.3	Peran Faktor-Faktor Determinan dalam Pengambilan Keputusan.....	80
4.3.1	Peran Aksesibilitas dalam Keputusan Nasabah	80
4.3.2	Peran Reputasi dan Kepercayaan	81
4.3.3	Peran Rekomendasi Sosial	82
4.3.4	Peran Hubungan Institusional (BRIN–Bank)	83
4.4	Analisis Integratif Faktor Dominan	84
4.4.1	Sintesis Seluruh Faktor	84
4.4.2	Faktor Paling Dominan dalam Pengambilan Keputusan.....	85
4.4.3	Hubungan Antar Faktor dalam Pengambilan Keputusan	86
4.5	Implikasi Hasil Penelitian	87
4.5.1	Implikasi bagi Bank (BRI)	88
4.5.2	Implikasi bagi BRIN	89
4.5.3	Implikasi bagi Pegawai/Nasabah	90
4.6	Pembahasan Penelitian	91

4.6.1	Dominasi Faktor Kepercayaan dalam Keputusan Pemilihan Rekening Pensiun	91
4.6.2	Aksesibilitas sebagai Faktor Fungsional yang Menentukan Kenyamanan Nasabah	94
4.6.3	Pengaruh Pengalaman Pribadi dan Loyalitas Nasabah	98
4.6.4	Peran Rekomendasi Sosial dalam Membentuk Persepsi dan Keyakinan	101
4.6.5	Peran Faktor Institusional sebagai Fasilitator Keputusan ...	104
4.6.6	Sintesis Integratif: Model Dinamika Pengambilan Keputusan Nasabah	107
BAB V KESIMPULAN.....		110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Implikasi Penelitian	112
5.2.1	Implikasi Parktis (Bagi Bank BRI)	112
5.2.2	Implikasi Manajerial (Bagi BRIN dan Bank)	115
5.2.3	Implikasi Akademis.....	116
5.3	Keterbatasan Penelitian	117
5.4	Saran	119
DAFTAR PUSTAKA.....		121
LAMPIRAN.....		128