DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
SERTIFIKASI ..... **ii**
PENGESAHAN TESIS ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Masalah **12**
1.3 Tujuan Penelitian **12**
1.4 Manfaat Penelitian **12**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **14**
2.1 Strategi Peningkatan Fee Based Income **14**
2.2 Bisnis Keagenan **17**
2.3 Kerangka Pemikiran **18**

BAB III METODE PENELITIAN **20**
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian **20**
3.2 Rancangan Penelitian **20**
3.2.1 Pendekatan Kualitatif **21**
3.2.2 Pendekatan Kuantitatif **21**
3.3 Metode Pengumpulan Data **22**
3.4 Teknik Analisis Data Kualitatif **23**
3.5 Teknik Analisis Data Kuantitatif **24**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 27
4.2 Karakteristik Responden 28
4.2.1 Karakteristik Responden Pelanggan 28
4.2.2 Karakteristik Responden Agen BRILink 30
4.3 Hasil Wawancara Responden 31
4.3.1 Hasil Wawancara Pelanggan 31
4.3.2 Hasil Wawancara Agen BRILink 32
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen 35
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pelanggan 35
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Agen 36
4.5 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 37
4.5.1 Analisis Deskriptif Aspek Pelanggan 37
4.5.2 Analisis Deskriptif Aspek Agen 38
4.6 Analisis Korelasi 39
4.6.1 Korelasi Aspek Pelanggan 39
4.6.2 Korelasi Aspek Agen 40
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian 41
4.7.1 Kualitas Pelayanan dan Intensitas Transaksi Pelanggan 41
4.7.2 Intensitas Transaksi dan Fee Based Income 42
4.7.3 Persepsi Biaya Transaksi dalam Keputusan Pelanggan 43
4.7.4 Promosi, Akses, dan Strategi Penjualan 43
4.7.5 Perbedaan Strategis Agen Berkinerja Tinggi dan Rendah 44
4.8 Formulasi Strategi Peningkatan Fee Based Income Agen BRILink 45
4.9 Implikasi Manajerial 46

BAB V PENUTUP 48
5.1 Kesimpulan 48
5.2 Saran 49
5.2.1 Saran bagi BRI Region Office Medan 49

5.2.2 Saran bagi Branch Office Perkotaan 49
5.2.3 Saran bagi Agen BRILink..... 49
5.2.4 Saran bagi Penelitian Selanjutnya. 49

DAFTAR PUSTAKA 50
LAMPIRAN..... 52

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP