

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	6
<b>A. Pengertian Bank</b> .....	6
<b>B. Produk Jasa Bank</b> .....	8
1. Pengertian Produk Jasa Bank.....	8
2. Penggolongan Produk Jasa Bank.....	9
3. Macam-macam Produk Jasa Bank.....	12
<b>C. Pendapatan Bank</b> .....	18
1. Pengertian Pendapatan Bank.....	18
2. Penggolongan Pendapatan Bank.....	19
3. Macam-macam Pendapatan Bank.....	22
<b>D. Produk Jasa Bank Unggulan</b> .....	24
1. Karakteristik Produk Jasa Bank .....	24
2. Analisis Cluster dan Pemilihan Produk Jasa Bank Unggulan.....	25

<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
<b>A. Kerangka Pikir Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>B. Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>32</b>
1. Tempat Penelitian.....	32
2. Waktu Penelitian.....	33
<b>C. Pengumpulan Data.....</b>	<b>33</b>
1. Jenis Data .....	33
2. Populasi dan Sampel.....	34
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
4. Teknik Pengumpulan Data.....	35
<b>D. Produk Jasa Bank, <i>Fee Based Income</i> dan Analisis Cluster.....</b>	<b>36</b>
1. Produk Jasa Bank.....	36
2. <i>Fee Based Income</i> .....	38
3. Asumsi Yang Dipakai dalam Pemilihan Produk Jasa Bank Unggulan.....	38
4. Analisis Cluster.....	39
<b>BABIV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
<b>A. Gambaran Umum Oyek Penelitian.....</b>	<b>47</b>
<b>B. Analisis Pemilihan Produk Jasa Bank Unggulan .....</b>	<b>47</b>
<b>C. Analisis Pangsa Pendapatan <i>Fee Based Income</i>.....</b>	<b>55</b>
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>61</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>61</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>
-------------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. <i>Fee based income</i> ratio 9 bank besar di Indonesia (Buletin Bank “Z”, 2001) .....	3
2. Produk jasa bank pada masing-masing kantor cabang (Laporan Kinerja Cabang tahun 2001).....	37
3. Produk jasa bank pada masing-masing kantor cabang (Laporan Kinerja Cabang tahun 2001).....	39
4. Case processing summary.....	42
5. Proses pembentukan cluster.....	43
6. Cluster membership.....	43
7. Final cluster center.....	45
8. Tabel Anova (Uji F).....	46
9. Produk jasa bank yang memiliki angka Sig. > 0,05.....	48
10. Produk jasa bank yang memiliki angka Sig. < 0,05.....	49
11. Final cluster center tertinggi pada masing-masing cluster.....	51
12. <i>Fee based income</i> pada cluster 1.....	52
13. <i>Fee based income</i> pada cluster 2.....	52
14. <i>Fee based income</i> pada cluster 3.....	53
15. Penetapan sasaran masing-masing pangsa pendapatan.....	58
16. Upaya pencapaian sasaran masing-masing pangsa pendapatan.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Kerangka pikir penelitian.....	31
2. Dendrogram.....	44