

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian	10
1.7 Sitematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Produk	13
2.1.1. Klasifikasi Produk	14
2.1.2. Pembiayaan Haji	15
2.2. Jenis Perilaku Konsumen.....	16
2.3 Tahapan Keputusan Pembelian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.1.1. Profil Perusahaan	24
3.1.2. Produk dan Struktur Organisasi Perusahaan.....	29
3.2. Populasi dan Sampel.....	30

3.3. Instrumen Penelitian	31
3.4. Pengumpulan Data.....	31
3.4.1. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	32
3.4.2. Pertanyaan Penelitian	33
3.5. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pembahasan	36
4.2. Analisis Tahapan Keputusan Pembelian	39
4.2.1. Pengenalan Masalah.....	39
4.2.1.1.Faktor Ekonomi	40
4.2.1.2.Faktor Pemasar	41
4.2.1.3.Faktor Grup Referensi	41
4.2.2. Pencarian Informasi.....	42
4.2.2.1.Sumber Komersil.....	43
4.2.2.2.Sumber Pribadi	43
4.2.3. Evaluasi Alternatif.....	44
4.2.3.1.Pengetahuan Perusahaan Pembiayaan Sejenis	44
4.2.3.1.1.Informan yang Tidak Mengetahui Perusahaan Pembiayaan Haji Sejenis.....	45
4.2.3.1.2.Informan yang Mengetahui Perusahaan Pembiayaan Haji Sejenis	45
4.2.3.2.Aspek-aspek Dalam Memilih Perusahaan Pembiayaan Haji ..	47
4.2.3.2.1.Aspek Tingkat Bunga	48
4.2.3.2.2.Aspek Kemudahan Persyaratan	48
4.2.3.2.3.Aspek Kecepatan Mendapatkan Porsi Haji	49
4.2.3.2.4.Aspek Pelayanan.....	49
4.2.4. Keputusan Memilih PT. Trihamas Finance.....	49
4.2.4.1.Keputusan Memilih Karena Informan Tidak Memiliki Alternatif	50
4.2.4.2.Keputusan Memilih Karena Faktor Pemasar.....	51
4.2.4.3.Keputusan Memilih Karena Faktor Atribut yang Dimiliki Perusahaan.....	51

4.2.4.4.Keputusan Memilih Karena Faktor Ekonomi	52
4.2.5. Keputusan Setelah Pembelian	52
4.2.5.1.Kelebihan Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance ...	52
4.2.5.1.1.Kelebihan Dalam Fleksibilitas dan Persyaratan	53
4.2.5.1.2.Kelebihan Dalam Kecepatan Mendapat Porsi Haji	54
4.2.5.1.3.Kelebihan Dalam Kemudahan Persyaratan	54
4.2.5.1.4.Informan yang Belum Merasakan Kelebihan	55
4.2.5.2.Kekurangan Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance.	56
4.2.5.3.Kepuasan Terhadap Produk Pembiayaan Haji.	58
4.2.5.3.1.Faktor Kecepatan Proses Pendaftaran Haji.....	59
4.2.5.3.2.Faktor Kemudahan Proses Pembiayaan dan Pembayaran.....	59
4.2.5.3.3.Faktor Kemudahan Persyaratan dan Pelayanan.....	59
4.2.5.3.4.Informan yang Tidak Puas.....	60
4.2.5.4.Niat Nasabah Mereferensikan Produk Pembiayaan Haji.	61
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Implikasi Manajerial.....	66
5.3 Keterbatasan Penelitian	68
5.4 Saran	68
 DAFTAR PUSTAKA	69
 LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Jamaah Haji ke Tanah Suci Mekkah	2
Tabel 2.1 Tipe Pembuatan Keputusan Konsumen	20
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Wawancara Terhadap Nasabah	34
Tabel 4.1 Demografi Informan.....	36
Tabel 4.2 Alasan yang Mempengaruhi Informan dalam Memilih Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance	40
Tabel 4.3 Sumber Informan dalam Mencari Informasi Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance.....	42
Tabel 4.4 Pengetahuan Informan Terhadap Perusahaan Pembiayaan Haji sejenis	44
Tabel 4.5 Aspek-aspek Dalam Memilih Perusahaan Pembiayaan Haji	47
Tabel 4.6 Keputusan Informan Memilih PT. Trihamas Finance.....	50
Tabel 4.7 Kelebihan Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance	53
Tabel 4.8 Kekurangan Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance ..	56
Tabel 4.9 Kepuasan Terhadap Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance	58
Tabel 4.10 Niat Nasabah Mereferensikan Produk Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Jumlah Penduduk Muslim di Indonesia Tahun 2015	3
Gambar 1.2. Tata Cara Pendaftaran Haji	4
Gambar 1.3. Proses Pendaftaran Pembiayaan Haji PT. Trihamas Finance	7
Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	17
Gambar 2.2. Gambar Lima Tahapan Pengambilan Keputusan Konsumen	21
Gambar 2.3. Gambar Model Pengambilan Keputusan	24
Gambar 3.1. Gambar Struktur Organisasi PT. Trihamas Finance	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Responden 1	77
Lampiran Responden 2	88
Lampiran Responden 3	100
Lampiran Responden 4	110
Lampiran Responden 5	116
Lampiran Responden 6	122
Lampiran Responden 7	132
Lampiran Responden 8	138
Lampiran Responden 9	144
Lampiran Responden 10	150