

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar isi .....	vi
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Lampiran .....	xii
Intisari .....	xiii
<i>Abstract</i> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.6 Ruang Lingkup .....	12
1.7 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
2.1 Bauran Pemasaran .....	14

2.1.1 <i>Product</i> .....	14
2.1.2 <i>Price</i> .....	14
2.1.3 <i>Place</i> .....	15
2.1.4 <i>Promotion</i> .....	15
2.2 Perilaku Konsumen .....	16
2.3 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Konsumen .....	17
2.4 Tahapan Proses Keputusan Pembelian .....	23
2.5 Motivasi .....	27
2.6 Pihak-Pihak Yang Terlibat Dalam Pengambilan Keputusan .....	30
2.7 Kepuasan Pelanggan .....	31
2.8 Loyalitas .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1 Metode Penelitian .....	35
3.2 Jenis Dan Pengumpulan Data .....	36
3.3 Teknik Analisis Data .....	37
3.4 Kriteria Nara Sumber .....	38
3.5 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	39
3.6 Profil Perusahaan .....	41
3.6.1 Bank Syariah Mandiri Cabang Cikarang Jababeka .....	42
<b>BAB IV HASIL WAWANCARA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>43</b>
4.1 Profil Nara Sumber .....	43
4.2 Lokasi Wawancara .....	47
4.3 Hasil Wawancara .....	47

4.3.1 Pengetahuan .....	49
4.3.1.1 Bank Yang Bersistem Bagi Hasil .....	50
4.3.1.2 Bank Yang Bebas Riba .....	51
4.3.2 Sumber Informasi .....	53
4.3.2.1 Keluarga .....	53
4.3.2.2 Rekan .....	54
4.3.2.3 Pameran .....	55
4.3.2.4 Petugas <i>Marketing</i> Cabang .....	55
4.3.3 Motif Pembukaan Rekening Tabungan .....	56
4.3.3.1 Motif Emosional .....	57
4.3.3.2 Motif Rasional .....	58
4.3.4 Posisi Tabungan Bank Syariah Mandiri .....	59
4.3.4.1 Tabungan Utama .....	60
4.3.4.2 Bukan Tabungan Utama .....	61
4.3.5 Manfaat Setelah Membuka Tabungan .....	63
4.3.5.1 Manfaat Fungsional .....	64
4.3.5.2 Manfaat Non Fungsional .....	65
4.3.6 Loyalitas .....	66
4.3.6.1 Meneruskan .....	66
4.3.6.2 Tidak Meneruskan .....	68
4.3.7 Aspek Yang Perlu Diperbaiki .....	69
4.3.7.1 Pelayanan .....	69

4.3.7.2 Ketentuan .....	71
4.3.7.3 Tidak Ada Yang Perlu Diperbaiki .....	72
4.3.8 Faktor Peningkatan Saldo Tabungan .....	73
4.3.8.1 Penghasilan .....	73
4.3.8.2 Promosi .....	74
4.3.8.3 Kecanggihan Kartu <i>ATM</i> .....	75
4.4 Pembahasan .....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1 Simpulan .....	81
5.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rekening Tabungan .....	10
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	40
Tabel 4.1 Lokasi Wawancara .....	47
Tabel 4.2 Rangkuman Hasil Wawancara .....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Model 5 Tahap Proses Pembelian Konsumen .....	24
---	----

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Transkrip Wawancara .....	88
---------------------------------------	----