

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TRANSLITERASI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Definisi Operasional	12
G. Kajian Pustaka.....	14
H. Metode Penelitian.....	17
I. Sistematika Pembahasan	21
BAB II PERILAKU KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA	23
A. Pemasaran	23
1. Pengertian Pemasaran.....	23

	2. Pemasaran Untuk Masyarakat	27
	3. Kebutuhan dan Keinginan Konsumen.....	30
B.	Bauran Pemasaran	31
	1. Produk.....	33
	2. Promosi.....	34
	3. Harga	35
	4. Tempat Distribusi	36
C.	Perilaku Konsumen	38
	1. Pengertian	38
	2. Kepribadian dalam perilaku konsumen.....	39
D.	Pemasaran Jasa	40
BAB III	PERSEPSI MASYARAKAT SERTA PENYEBAB	
	MASYARAKAT TIDAK MEMILIH BANK SYARIAH.....	46
A.	Gambaran Umum Surabaya.....	46
	1. Keadaan Alam Surabaya.....	46
	2. Keadaan Penduduk Surabaya.....	47
	3. Pendidikan Di Surabaya.....	49
	4. Keuangan Surabaya.....	50
	5. Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya	51
	6. Harga-harga.....	52
B.	Gambaran Surabaya Timur.....	53
	1. Kependudukan dan pendidikan.....	53
	2. Perbankan Syariah di Surabaya Timur.....	56
C.	Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah.....	58
D.	Faktor Yang Menyebabkan Masyarakat Tidak Memilih	
	Bank Syariah.....	62
BAB IV	ANALISIS PENYEBAB MASYARAKAT TIDAK MEMILIH	
	BANK SYARIAH.....	67
A.	Persepsi Masyarakat Surabaya Timur Terhadap Bank	
	Syariah	67

	B. Faktor Yang Menyebabkan Masyarakat Tidak Memilih Bank Syariah.....	75
BAB V	PENUTUP.....	85
	A. Kesimpulan.....	85
	B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan Barang dan Jasa.....	43
3.1 Banyaknya Penduduk Surabaya Menurut Umur dan Jenis Kelamin 2010	48
3.2 Banyaknya Pemeluk Agama Di Surabaya Menurut Jenisnya 2013.....	49
3.3 Banyaknya Penduduk Menurut Jenis Kelamin Perkecamatan di Surabaya Timur 2010	54
3.4 Luas Wilayah Surabaya Timur Per Kecamatan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Sistem Pemasaran Sederhana.....	24
2.2 Konsep Pemasaran dan Penjualan.....	26
2.3 Bauran Pemasaran Bank Syariah.....	37
2.4 Proses Perilaku Konsumen.....	39
2.5 Kontinium Barang dan Jasa.....	41

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Fonem konsonan Arab, yang dalam sistem tulisan Arab seluruhnya dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasinya ke tulisan Latin sebagian dilambangkan dengan lambang huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lainnya dengan huruf dan tanda sekaligus sebagai berikut :

ARAB		LATIN	
Kons.	Nama	Kons.	Nama
ا	Alif	'	Apostrof
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	th	Te dan Ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Dh	De dan Ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sh	Es dan Ha
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	Gh	Ge dan Ha
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

2. Vokal tunggal

a. Vokal Tunggal (monoftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
_____ َ _____	<i>Fathah</i>	a
_____ ِ _____	<i>Kasrah</i>	i

◌ُ	<i>Ḍammah</i>	u
----	---------------	---

Catatan: Khusus untuk *hamzah*, penggunaan apostrof hanya berlaku jika hamzah ber*ḥarakat* sukun atau didahului oleh huruf yang ber*ḥarakat* sukun. Contoh: *iqtidā'* (اقتضاء)

b. Vokal Rangkap (diftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Ket.
يَـ	<i>Fathah dan ya'</i>	<i>ay</i>	a dan y
وَـ	<i>Fathah dan wawu</i>	<i>aw</i>	a dan w

Contoh : *bayna* (بين)

Mawḍū' (موضوع)

c. Vokal Panjang (mad)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Ket.
اَـ	<i>Fathah dan alif</i>	<i>ā</i>	a dan garis di atas
يِـ	<i>Kasrah dan ya'</i>	<i>ī</i>	i dan garis di atas
وُـ	<i>Ḍammah dan wawu</i>	<i>ū</i>	u dan garis di atas

Contoh : *al-jamā'ah* (الجماعة)

takhyīr (تخير)

yadūru (يدور)

3. *Tā' Marbūḥah*

Transliterasi untuk *tā' marbūḥah* ada dua:

- a. Jika hidup (menjadi *muḍāf*) transliterasinya adalah *t*.
- b. Jika mati atau sukun, transliterasinya adalah *h*.

Contoh : *sharī'at al-Islām* (شريعة الاسلامية)

Sharī'ah islāmīyah (شريعة اسلامية)

4. Penulisan Huruf Kapital

Penulisan huruf besar dan kecil pada kata, *phrase* (ungkapan) atau kalimat yang ditulis dengan transliterasi Arab-Indonesia mengikuti ketentuan penulisan yang berlaku dalam tulisan. Huruf awal (*initial letter*) untuk nama diri, tempat, judul buku, lembaga dan yang lain ditulis dengan huruf besar