DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
MOTTO v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TRANSLITERASI xiii
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi masalah 9
C. Batasan Masalah 9
D. Rumusan Masalah 9
E. Kajian Pustaka 10
F. Tujuan Penelitian 13
G. Kegunaan Hasil Penelitian 14
H. Definisi Operasional 14
I. Metode Penelitian 15
J. Sistematika Pembahasan 20
BAB II PERILAKU KONSUMEN DAN PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN
A. Pemasaran 22
B. Perilaku Konsumen 24
1. Macam-macam Karakter Konsumen 27
2. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen 29

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Faktor yang Mempengaruhi Pilihan Konsumen 31
4. Proses Pengambilan Keputusan 32
5. Proses Keputusan Konsumen 38
C. *Customer Service* 40
D. Fungsi *Customer Service* 41
BAB III APLIKASI PRODUK TABUNGAN IB HASANAH DI BANK BNI SYARIAH KCP MOJOKERTO
A. Gambaran Umum PT. Bank BNI Syariah 44
1. SejarahPT. Bank BNI Syariah 44
2. Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah 46
3. Produk PT. Bank BNI Syariah 47
4. Budaya Kerja PT. Bank BNI Syariah 48
5. Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah 50
B. Aplikasi Produk Tabungan iB Hasanah dan pertumbuhan nasabah Bank BNI Syariah 52
C. Faktor yang Melatar Belakangi Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad pada Produk Tabungan iB Hasanah 59
D. Standar Layanan *Customer Service* Bank BNI Syariah 63
E. Peran *Customer Service* bagi Nasabah dalam Menentukan Akad Pada Produk Tabungan iB Hasanah 67
BAB IV KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENENTUKAN AKAD PADA PRODUK TABUNGAN IB HASANAH BANK BNI SYARIAH KCP MOJOKERTO
A. Analisis Faktor-Faktor yang Melatarbelakangi Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad *Wadī'ah* dan Akad *Muḍārabah* pada Produk Tabungan iB Hasanah 70
B. Analisis peran *Customer Service* dalam Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menentukan Akad pada Produk Tabungan iB Hasanah 77
BAB V PENUTUP
A. Simpulan 81
B. Saran 82
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Halaman

3.1 Persyaratan Pembukaan Rekening Bagi Nasabah Non Perorangan 55

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Halaman

3.1 Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Mojokerto 50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

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:

A. Konsonan

No	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
1	ا	‘	ط	ṭ
2	ب	b	ظ	ẓ
3	ت	t	ع	‘
4	ث	th	غ	gh
5	ج	j	ف	f
6	ح	ḥ	ق	q
7	خ	kh	ك	k
8	د	d	ل	l
9	ذ	dh	م	m
10	ر	r	ن	n
11	ز	z	و	w
12	س	s	ه	h
13	ش	sh	ء	‘
14	ص	ṣ	ي	y
15	ض	ḍ		

B. Vokal

1. Vokal tunggal (*monoftong*)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
ـَ	*Fatḥah*	A
ـِ	*Kasrah*	I
ـُ	*Dammah*	U

Catatan: khusus untuk *hamzah,* penggunaan apostrof hanya berlaku jika *hamzah* berharakat sukun atau didahului oleh huruf yang berharakat sukun. Contoh: *iqtidā’*(اقتضاء)

2. Vocal rangkap (*diftong)*

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Ket.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ـَي	*Fatḥah* dan *ya'*	*ay*	a dan y
ـَو	*Fatḥah* dan *wawu*	*aw*	a dan w

Contoh : *bayna* (بين)

Mawdū' (موضوع)

3. **Vokal Panjang(*maddah*)**

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Ket.
ـَا	*Fatḥah* dan *alif*	*ā*	a dan garis di atas
ـِي	*kasrah* dan *ya'*	*ī*	i dan garis di atas
ـُو	*dammah* dan *wawu*	*ū*	u dan garis di atas

Contoh: *al-jamā'ah* (الجما عة)

Takhyīr (تخيير)

Yadūru (يدور)

C. ***Tā Marbūṭah***

Tranliterasi untuk *tā marbūṭah* ada dua:

1. Jika hidup (menjadi *muḍāf*) tranliterasinya adalah t.
2. Jika mati atau sukun, transliterasinya adalah h.

Contoh : *sharī'at al-islām* (شريعة السلام)

Sharī'ah islāmīyah (شريعة اسلامية)

D. **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 later*) untuk nama diri, tempat, judul buku, lembaga dan yang lain ditulis dengan huruf besar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id