

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan data statistik Bank Indonesia (BI) yang dikutip CNBC Indonesia, jumat (2/2/2019), total transaksi kartu kredit sepanjang tahun lalu secara nominal mencapai Rp. 297,4 triliun dengan volume transaksi sebanyak 326,9 miliar.<sup>1</sup> Artinya perkembangan penggunaan kartu kredit terjadi dengan cepat karena ada banyak kemudahan yang diperoleh dari penggunaan kartu kredit. Selain kemudahan dalam mengajukan permohonan, kartu kredit memiliki banyak manfaat bagi pengguna terutama bagi yang sering melakukan perjalanan, baik untuk bisnis maupun wisata karena kartu kredit dapat digunakan untuk melakukan transaksi diberbagai negara yang menerima pembayaran dengan kartu kredit.

Hadirnya kartu kredit tidak hanya di bank konvensional, beberapa bank syariah juga telah menerbitkan, salah satu bank syariah yang menerbitkan kartu kredit dan masih bertahan sampai dengan sekarang yaitu BNI Syariah yang diberi nama iB Hasanah Card. Seperti kartu kredit pada umumnya, iB Hasanah Card dapat digunakan untuk berbelanja baik dalam negeri maupun luar negeri, dapat membeli berbagai *merchant*, menarik uang tunai melalui ATM, membayar berbagai tagihan (listrik, air, telepon, tv kabel), membeli tiket pesawat, maupun mengisi ulang pulsa *handphone*. Pemegang iB Hasanah Card dapat menikmati berbagai layanan dan fasilitas yang sama

---

<sup>1</sup>CNBC Profile: (23 Maret 2019), 09.12 WIB.  
<http://www.cnbcindonesia.com/news/20190202144743-4-3364/masyarakat-belanja-pakai-kartu-kredit-rp-297-t-di-2019>

mudahnya dengan pemegang kartu kredit pada umumnya. Hal ini karena iB Hasanah Card didukung oleh *Master Card International* sehingga dapat digunakan di hampir 30 juta *merchant* dan mesin ATM berlogo *Master Card* atau *Cirrus* di seluruh dunia.

BNI Syariah menerbitkan 3 (tiga) jenis iB Hasanah Card, yaitu iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum. Perbedaan yang signifikan dari ketiga kartu kredit ini terletak pada limit kartu kredit dan *monthly membership fee*. Hadirnya ketiga produk iB Hasanah Card ini tentunya akan menjadi tanggung jawab besar bagi BNI Syariah terutama dalam mempertahankan setiap produknya, karena jika dilihat dari total akuisisi iB Hasanah Card mengalami penurunan ditahun 2018 yaitu sebesar 20.115 dari sebelumnya ditahun 2017 mencapai 22.757 dari total akuisisi<sup>2</sup>, tentunya ini merupakan permasalahan yang harus terselesaikan. Dengan menggunakan teknik promosi atau pemasaran yang tepat, diharapkan bank dapat meningkatkan produktivitas dan pendapatan agar nantinya ketiga produk iB Hasanah Card ini bisa tetap bertahan dan diminati oleh para nasabah pengguna kartu kredit syariah.

Meningkatkan dan mempertahankan nasabah dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti memberikan nilai dan kepuasan, memberikan ciri khas dan inovasi disetiap produk agar berbeda dari produk-produk yang dimiliki pesaing. Diferensiasi merupakan salah satu strategi terpenting dalam rencana pemasaran suatu perusahaan, upaya perusahaan untuk membedakan produk

---

<sup>2</sup>BNI Profile: (23 Maret 2019), 14.46 WIB.  
<https://www.bnisyariah.co.id/Portals/1/BNISyariah/Perusahaan/Hubungan%20Investor/Laporan%20Tahunan/AR%202018/AR%20BNIS%202018-compressed.pdf>

satu dengan produk lainnya dalam suatu sifat yang membuatnya lebih diinginkan.<sup>3</sup>

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menjelaskan bahwa suatu produk dapat di diferensiasi mencakup beberapa indikator diantaranya yaitu fitur (*feature*), penyesuaian (*adjustment*), kualitas kesesuaian (*conformance quality*), dan mudah diperbaiki (*repairability*). Korelasi teori dengan produk kartu kredit syariah terdapat pada indikator-indikator yang akan membantu mengidentifikasi, memilih, menggambarkan, menampilkan dan mengemas produk dengan menciptakan kekhasan atau keistimewaan produk yang sulit ditiru pesaing agar produk tersebut bisa tetap bertahan dan menjadi produk yang sesuai dengan harapan nasabah pengguna kartu kredit syariah.<sup>4</sup>

Jika melihat perkembangan produk saat ini, beberapa bank syariah tidak mampu mempertahankan produk kartu kredit syariah sehingga hanya ada dua bank syariah saja yang masih konsisten mempertahankan produk kartu kreditnya yaitu BNI Syariah dan CIMB Niaga Syariah, artinya beberapa bank lainnya mengalami banyak kendala dalam menjalankan produk tersebut dan memilih untuk tidak menerbitkan. Ditengah problematika tersebut bagaimana BNI Syariah bisa tetap konsisten mempertahankan iB Hasanah Card agar diakui eksistensinya dan masyarakat merasa perlu adanya kartu kredit berbasis syariah untuk memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi di era modern ini.

Persaingan di dunia perbankan yang semakin kompetitif memiliki beberapa alasan yang menjadi bahan pertimbangan nasabah untuk memilih

---

<sup>3</sup>Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008, hlm. 8.

<sup>4</sup>Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran...*, hlm. 11.

produk pada suatu bank. Keputusan nasabah adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pengambilan produk. Artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan haruslah tersedia alternatif lainnya.<sup>5</sup> Pengambilan keputusan nasabah adalah proses pencarian informasi, evaluasi dan seleksi dari beberapa alternatif produk, seleksi antara distribusi dan pelaksanaan keputusan terhadap produk yang akan digunakan dan dipilih nasabah.<sup>6</sup> Dalam proses pengambilan keputusan, nasabah memiliki kebebasan dalam mengambil tindakan mana yang ingin dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Dengan demikian, hal ini dapat membantu nasabah dalam memilih produk mana yang akan diambil dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy process (AHP)*.

*Analytical Hierarchy process (AHP)* adalah suatu model yang efektif dalam menyederhanakan dan mempercepat proses serta kualitas hasil pengambilan keputusan yang merupakan satu model yang fleksibel yang memungkinkan pribadi atau kelompok untuk membentuk gagasan-gagasan dan membatasi masalah dengan membuat asumsi (dugaan) mereka sendiri dan menghasilkan pemecahan yang diinginkan.<sup>7</sup> Dengan memadukan data dan pengetahuan untuk meningkatkan efektifitas dalam proses pengambilan keputusan, diharapkan nantinya dapat membantu para pembuat keputusan dalam memutuskan alternatif-alternatif terbaik dalam menentukan produk manakah yang lebih unggul.

---

<sup>5</sup>Schiffman, Leon G. Leslie, Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, Alih Bahasa Oleh Zoelkifli Kasip, Edisi Ketujuh, Jakarta: PT. Indeks Gramedia, 2004, hlm. 103.

<sup>6</sup>Munandar A.S, *Psikologi Industri dan Organisasi*, Tangerang: Universitas Indonesia Press, 2004, hlm. 124.

<sup>7</sup>Mangkusubroto, *Analisa Keputusan*, Bandung: Ganeca Exact, 1987, hlm. 26.

Penelitian ini nantinya akan menentukan apakah strategi diferensiasi berpengaruh terhadap keputusan pemilihan produk iB Hasanah Card dengan hasil akhir akan menunjukkan manakah produk kartu kredit syariah yang lebih unggul diantara iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, dan iB Hasanah Card Platinum. Maka akan dilakukan penelitian dengan judul “STRATEGI DIFERENSIASI IB HASANAH CARD TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PRODUK KARTU KREDIT SYARIAH DENGAN METODE *ANALYTIC HIERARCHY PROCESS* (studi kasus BNI Syariah)”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Sistem Pelaksanaan Produk iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum di BNI Syariah?
2. Bagaimana Strategi Diferensiasi Produk iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum di BNI Syariah?
3. Bagaimana Analisis Strategi Diferensiasi Produk iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Kartu Kredit Syariah Dengan Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP)?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Sistem Pelaksanaan Produk iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum di BNI Syariah.
2. Untuk Mengetahui Strategi Diferensiasi Produk iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum di BNI Syariah.
3. Untuk Mengetahui Analisis Strategi Diferensiasi Produk iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Kartu Kredit Syariah Dengan Metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP).

### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengguna dan Calon Pengguna  
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan gambaran yang berkaitan dengan pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk kartu kredit syariah.
2. Bagi Akademik  
Sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi islam mengenai pengambilan keputusan dalam memilih produk kartu kredit syariah.
3. Bagi Peneliti  
Penelitian ini sebagai media pengembangan ilmu selama duduk dibangku perkuliahan Fakultas Syariah, program studi Hukum Ekonomi Syariah.

### E. Penelitian Terdahulu

Tujuan penelitian terdahulu sebagai pijakan dalam menyelesaikan penelitian ini dan mengetahui bahwa penelitian yang dilakukan penulis berbeda dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian ini penulis meneliti Strategi Diferensiasi Produk iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Kartu Kredit Syariah Dengan Metode *Analytic Hierarchy Process* (studi kasus BNI Syariah). Berikut beberapa kajian dan pembahasan penelitian terdahulu:

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode Analisis Data	Hasil Penelitian	Perbedaan
Hengki Firmanda <sup>8</sup>	Syariah Card (Kartu Kredit Syariah) Ditinjau Dari Asas Utilitas Dan Masalah	Kualitatif	Penggunaan alat-alat transaksi pada bank syariah sudah sangat efektif. Khususnya dalam bidang kartu kredit iB Hasanah Card yang pertama kali diterbitkan di Indonesia dibawah naungan BNI Syariah. Untuk memperoleh iB Hasanah Card diperlukan analisis yang sangat ketat untuk menghindari resiko yang ditimbulkan dari penggunaan kartu kredit syariah.	Terletak pada objek penelitian dan pengumpulan data penelitian yaitu berupa penggunaan alat-alat transaksi yang dijadikan urgensi dalam skripsi ini.
Fitri Anis Wardani <sup>9</sup>	Kartu Kredit Syariah Dalam Tinjauan Islam	Kuantitatif	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan kartu kredit syariah. Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan kartu kredit	Terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan variabel independen berupa kepercayaan sikap dan pendapatan.

<sup>8</sup>Hengki Firmanda, Syariah Card Ditinjau Dari Asas Utilitas dan Masalah, Jurnal Ilmu Hukum, Februari-Juli 2004, Vol. 4, No. 2.

<sup>9</sup>Iqrishodia, Kartu Kredit Syariah Dalam Tinjauan Islam, Jurnal Ekonomi Syariah, September 2016, Vol. 1, No. 2.

			syariah. Pendapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kartu kredit syariah.	
Kurniawan Rahmadiant <sup>10</sup>	Kajian Kesyarifan Kartu Kredit Syariah: Teori Dalam Realita (Studi Pada BNI Syariah Kota Malang)	Kualitatif	Pelaksanaan akad dalam iB Hasanah Card telah sesuai dengan hukum islam karena prosedur yang diberikan oleh pihak BNI Syariah dalam akad iB Hasanah Card telah memenuhi rukun dan syarat terjadinya akad dalam islam.	Terletak pada permasalahan yang berisi teori dan realita yang terjadi di masyarakat.
Indah Nuhyatia <sup>11</sup>	Kajian Fikih Dan Perkembangan Kartu Kredit Syariah (Syariah Card) Di Indonesia	Kualitatif	Dalam usaha menghindari praktek riba, gharar dan israf dapat dilakukan beberapa hal seperti memberikan kode pada <i>merchant</i> halal untuk memastikan bahwa kartu kredit syariah di Indonesia hanya bisa digunakan pada <i>merchant</i> yang halal. Bisa pula dilakukan beberapa hal lainnya seperti menetapkan pagu maksimal pembelanjaan agar nasabah tidak menjadi konsumtif.	Terletak pada permasalahan dari penelitian ini dimana berisi kesesuaian prinsip syariah yang ditinjau dari fikih sesuai dengan ketentuan fatwa DSN-MUI.
Ulul Azmi Mustofa <sup>12</sup>	Syariah Card Perspektif Al-Maqasid Syariah	Kualitatif	Tidak semua produk yang ada di perbankan konvensional harus diadopsi oleh perbankan syariah. Hal ini dikhawatirkan pada masa yang akan datang dimana produk syariah hanya sekedar labelisasi saja. Kartu kredit syariah yang tidak menggunakan suku bunga dalam pembayarannya harus ditinjau dari berbagai aspek	Penelitian ini memiliki tujuan utama yaitu tinjauan kartu kredit syariah dari perspektif Al-Maqasid Syariah secara spesifik.

<sup>10</sup>Rahmadiant, Kajian Kesyarifan Kartu Kredit Syariah: Teori Dan Realita, Jurnal Ilmiah FEB Universitas Brawijaya, 2016, Vol. 2, No. 1.

<sup>11</sup>Nuhyatia Indah, Kajian Fikih Dan Perkembangan Kartu Kredit Syariah Di Indonesia, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, 2015, Vol. 5, No.1.

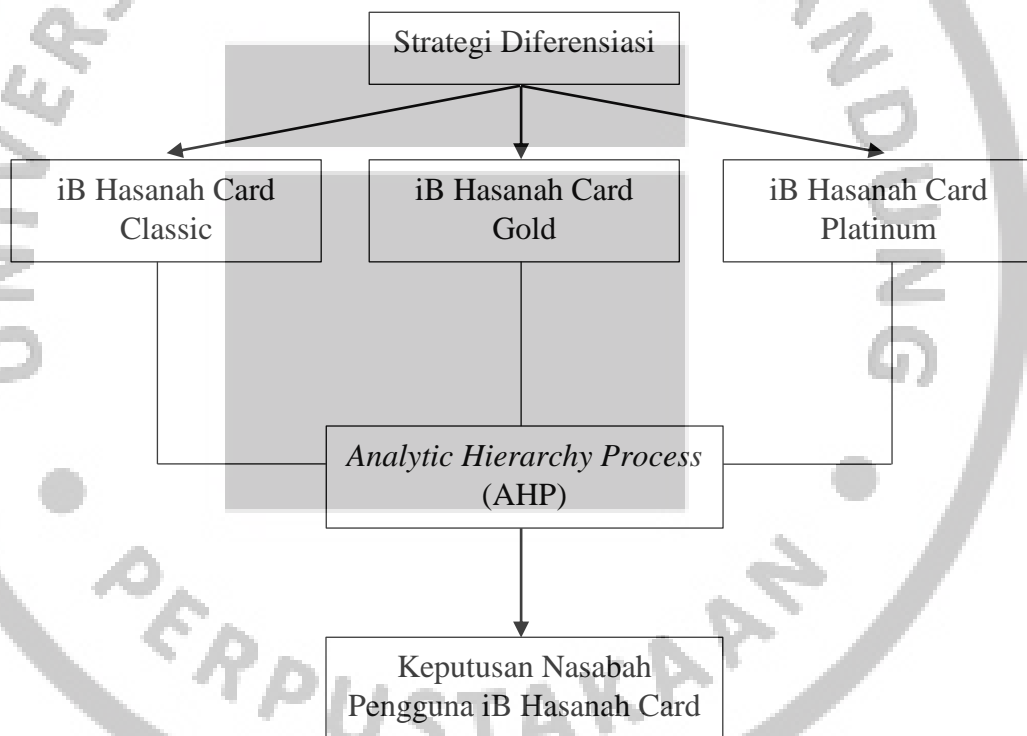
<sup>12</sup>Azmi Mustofa, *Syariah Card* Perspektif Al-Maqasid Syariah, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Maret 2015, Vol.1, No. 1.



			seperti segmen pasar, perilaku nasabah, dan adat/kebiasaan nasabah yang menyertainya. Sehingga kebaikan dari berbagai aspek dapat memberikan solusi bagi umat islam.	
--	--	--	--	--

**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

## F. Kerangka Pemikiran



**Tabel 1.2 Kerangka Pemikiran**

### 1. Strategi Diferensiasi

Agar dapat dijadikan merk, suatu produk harus didiferensiasikan.

Beberapa indikator penting pada saat melakukan diferensiasi produk

menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mencakup beberapa indikator diantaranya yaitu fitur (*feature*), penyesuaian (*adjustment*), kualitas kesesuaian (*conformance quality*), dan mudah diperbaiki (*repairability*).<sup>13</sup>

## 2. Keputusan Nasabah

Proses pengambilan keputusan diawali dengan adanya kebutuhan yang berusaha untuk dipenuhi. Pemenuhan kebutuhan ini terkait dengan beberapa alternatif sehingga perlu dilakukan evaluasi yang bertujuan untuk memperoleh alternatif terbaik dari persepsi konsumen. Proses pengambilan keputusan konsumen merupakan proses psikologis dasar yang memainkan peran penting dalam memahami bagaimana konsumen secara aktual mengambil keputusan pembelian. Proses pengambilan keputusan tidak berakhir dengan pemilihan, melainkan berlanjut hingga pemilihan tersebut menjadi pengalaman bagi konsumen dalam menggunakan produk. Ada lima peran penting dalam pengambilan keputusan pembelian yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, penilaian pilihan, pengambilan keputusan pembelian, perilaku konsumen pasca pembelian.<sup>14</sup>

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif.

Metode kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan

---

<sup>13</sup>Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran...*, hlm. 11.

<sup>14</sup>Muhammad Ismail Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002, hlm. 165.

data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subjek itu sendiri. Data deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat hubungan antarfenomena yang diselidiki.<sup>15</sup> Penelitian ini membahas tentang pengaruh strategi diferensiasi produk iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum terhadap keputusan pemilihan produk kartu kredit syariah.

## 2. Sumber Data

Ada dua jenis sumber data yang penulis gunakan untuk penelitian ini, yaitu:

### a. Sumber Data Primer

Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu.<sup>16</sup> Data primer yang digunakan oleh peneliti berasal dari angket (kuisisioner), buku-buku pendukung lainnya seperti tentang strategi diferensiasi dari Kotler dan Keller dengan judul Manajemen Pemasaran, dan wawancara yang dilakukan dengan pihak-pihak yang dianggap mengetahui objek yang diteliti. Adapun pihak yang menjadi narasumber di dalam penelitian ini yaitu BNI Syariah selaku pemilik produk iB Hasanah Card.

### b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis serta

---

<sup>15</sup>Moh Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, hlm. 54.

<sup>16</sup>Moh Nazir, *Metode Penelitian...*, hlm. 148.

memahami bahan hukum primer.<sup>17</sup> Bahan hukum sekunder yang penulis gunakan pada penelitian ini berasal dari buku-buku ekonomi syariah dan bahan-bahan pustaka tentang strategi diferensiasi, kartu kredit syariah, keputusan konsumen (nasabah), termasuk jurnal dan skripsi.

### 3. Jenis Data

Jenis data ini merupakan data pustaka dan lapangan. Data pustaka diambil dari buku-buku yang bersangkutan dengan penelitian dan data lapangan diambil dari hasil wawancara dengan BNI Syariah.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan berasal dari studi literatur yang diambil dari buku dan jurnal tentang strategi diferensiasi dan kartu kredit syariah.

### 5. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Tahapan-tahapan pengambilan keputusan dalam metode AHP pada dasarnya sebagai berikut:

- a. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan.
- b. Membuat struktur hierarki yang diawali dengan tujuan umum, dilanjutkan dengan kriteria-kriteria dan alternatif pilihan yang ingin diranking.
- c. Membentuk matriks perbandingan berpasangan yang menggambarkan kontribusi relatif atau pengaruh setiap elemen terhadap masing-

---

<sup>17</sup>Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, 2013, hlm.67.

masing tujuan atau kriteria yang setingkat di atasnya. Perbandingan dilakukan berdasarkan pilihan atau *judgement* dari pembuat keputusan dengan menilai tingkat-tingkat kepentingan suatu elemen dibandingkan elemen lainnya.

- d. Menormalkan data yaitu dengan membagi nilai dari setiap elemen didalam matriks yang berpasangan dengan nilai total dari setiap kolom.
- e. Menghitung nilai *eigen vector* dan menguji konsistensinya, jika tidak konsisten maka pengambilan data (preferensi) perlu diulangi. Nilai *eigen vector* yang dimaksud adalah nilai *eigen vector* maksimum yang diperoleh dengan menggunakan matlab maupun dengan manual.
- f. Mengulangi langkah 3, 4 dan 5 untuk seluruh tingkat hierarki.
- g. Menghitung *eigen vector* dari setiap matriks perbandingan berpasangan. Nilai *eigen vector* merupakan bobot setiap elemen. Langkah ini untuk mensintesis pilihan dalam penentuan prioritas elemen-elemen pada tingkat hierarki terendah sampai pencapaian tujuan.
- h. Menguji konsistensi hierarki, jika tidak memenuhi dengan  $CR < 0,100$  maka penilaian harus diulang kembali.<sup>18</sup>

## 6. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan normatif yuridis. Menurut Soerjono soekanto, pendekatan normatif yuridis yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder

<sup>18</sup>Saputra, David Hari, *Sistem Pendukung Keputusan Kelayakan Pemberian Kredit Nasabah Dengan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) Di PT. BPRS Bumi Rinjani Batu*, Jurnal Informatika, 2009, Vol. 3, No. 2, hlm. 24-40.

sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pendekatan ini dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan yakni dengan mempelajari fatwa, buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini secara garis besar dibagi dalam lima bab yaitu sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, metode penelitian, jenis penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan pendekatan penelitian.

##### **BAB II KARTU KREDIT SYARIAH (*SYARIAH CARD*), STRATEGI DIFERENSIASI DAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN**

Bab ini berisi mengenai teori-teori kartu kredit syariah, strategi diferensiasi, dan pengambilan keputusan dalam memilih produk kartu kredit syariah.

##### **BAB III IB HASANAH CARD BNI SYARIAH**

Bab ini membahas tentang objek dari penelitian ini yaitu Produk iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum di BNI Syariah.

**BAB IV STRATEGI DIFERENSIASI PRODUK IB HASANAH CARD CLASSIC, IB HASANAH CARD GOLD, IB HASANAH CARD PLATINUM TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PRODUK KARTU KREDIT SYARIAH DENGAN METODE *ANALYTIC HIERARCHY PROCESS* (AHP)**

Bab ini berisi tentang strategi diferensiasi produk iB Hasanah Card Classic, iB Hasanah Card Gold, iB Hasanah Card Platinum terhadap keputusan pemilihan produk kartu kredit syariah dengan metode *Analytic Hierarchy Process*.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang diambil dari hasil temuan penelitian, keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian, saran yang bermanfaat untuk pengembangan hasil penelitian dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.