

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Kerangka Pemikiran .....	6
1.6 Hipotesis .....	12
1.7 Metode Dan Teknik Penelitian .....	13
1.7.1 Metode Penelitian .....	13
1.7.2 Jenis Sumber Data .....	13
1.7.3 Populasi dan Sampel.....	16
1.7.4 Operasional Variabel .....	18

1.7.5 Analisis Pengolahan Data .....	20
1.7.5.1 Uji Validitas .....	21
1.7.6.1 Uji Reliabilitas .....	22
1.7.6 Rancangan Analisis Dan Uji Hipotesis .....	23
1.7.6.1 Rancangan Analisis Data .....	23
1.7.6.2 Rancangan Uji Hipotesis .....	29
<b>BAB II KONSEP PEMASARAN DAN KEPUASAN NASABAH.....</b>	<b>31</b>
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	31
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran Syariah .....	32
2.1.2 Konsep Pemasaran Syariah.....	40
2.2 Pengertian dan Unsur-Unsur Bauran Pemasaran .....	47
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasar .....	47
2.2.2 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran .....	47
2.3 Pengertian Produk, Konsep Siklus Hidup Produk, Tingkatan Produk, dan Klasifikasi Produk.....	49
2.3.1 Pengertian Produk.....	49
2.3.2 Pengertian Produk Menurut Islam .....	50
2.3.3 Konsep Siklus Hidup Produk.....	51
2.3.4 Tingkatan Produk.....	54
2.3.5 Klasifikasi Produk.....	55
2.4 Pengertian Diferensiasi.....	56
2.4.1 Pengertian Diferensiasi Produk .....	57
2.4.2 Diferensiasi Produk Dalam Perspektif Islam.....	59

2.4.3 Strategi Diferensiasi Produk .....	64
2.5 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	66
2.5.1 Fakta Pendorong Terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
2.5.2 Pengukur Kepuasan Konsumen .....	69
2.6 Kepuasan Konsumen Menurut Perspektif Islam .....	70
2.7 Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	73
<b>BAB III PROFIL BANK SYARIAH MANDIRI.....</b>	<b>75</b>
3.1 Objek Penelitian .....	75
3.1.1 Objek Penelitian.....	75
3.1.2 Sekilas sejarah bank syariah mandiri kantor cabang Dago Bandung.....	77
3.1.3 Produk bank syariah mandiri .....	77
3.1.4 Ruang Lingkup Kegiatan Perusahaan.....	78
3.1.5 Struktur organisasi bank syariah mandiri kantor cabang Dago Bandung.....	79
3.1.6 Produk bank syariah mandiri .....	88
3.2 Pelaksanaan Diferensiasi Produk Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Dago Bandung.....	96
3.2.1 Profil Produk Tabungan Investa Cendikia (TIC) di BSM ....	98
<b>BAB IV ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KC BANDUNG.....</b>	<b>102</b>

4.1 Diferensiasi Produk di Bank Syariah Mandiri.....	102
4.2 Kepuasan Nasabah di Bank Syariah.....	110
4.3 Pengaruh Diferensiasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Kantor Cabang Dago .....	121
4.3.1 Gambaran Umum Responden.....	121
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Diferensiasi Produk.....	123
4.3.3 Instrumen Penelitian (Pedoman Kuesioner Yang Digunakan Dalam Pengumpulan Dalam Pengumpulan Data.....)	123
4.3.4 Korelasi Antara Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSM KC Dago.....	127
4.3.5 Analisis Korelasi.....	127
4.3.6 Koefisien Determinasi .....	128
4.3.7 Uji Hipotesi.....	129
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>131</b>
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran .....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Dago.....	4
Tabel 1.2 Skala Likert .....	16
Tabel 1.3 Operasional Variabel.....	19
Tabel 1.4 Tabel Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	29
Tabel 3.1 Jumlah Nasabah TIC Di Bank Syariah Mandiri Dago.....	96
Tabel 3.2 Jumlah Nasabah TIC Berdasarkan Jenis Kelamin .....	97
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X .....	103
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X .....	104
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X .....	104
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X .....	105
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X .....	105
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X .....	106
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X .....	107
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X .....	107
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel X .....	108
Tabel 4.10 Total Pembobotan Variabel Diferensiasi Produk .....	109
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	111
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	112
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	113
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	113
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	114
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	115
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	115
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	116
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	116
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	117
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y .....	118

Tabel 4.22 Total Pembobotan Variabel Kepuasan Nasabah.....	119
Tabel 4.23 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	121
Tabel 4.24 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	121
Tabel 4.25 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	122
Tabel 4.26 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	122
Tabel 4.27 Uji Validitas Diferensiasi Produk (X).....	124
Tabel 4.28 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	124
Tabel 4.29 Nilai Reliabilitas.....	125
Tabel 4.30 Rentang Klasifikasi Variabel .....	126
Tabel 4.31 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	127
Tabel 4.32 Analisis Korelasi <i>Pearson</i> .....	128
Tabel 4.33 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	129

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	12
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Dago .....	79
Gambar 3.2 Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Investa Cendekia .....	100
Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel X (Diferensiasi Produk).....	110
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	120
Gambar 4.3 Kurva Uji-t Dua Pihak Variabel Diferensiasi Produk Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	129

