

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Pernyataan Keaslian	ii
Kata Pengantar	iii
Abstrak	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Bab I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Penelitian	11
1.6 Sistematika Penelitian	11
Bab II Kajian Teori	
2.1 Kerangka Kerja Pengambilan Keputusan	13
2.2 Pengaruh Eksternal	15
2.2.1 Kultur	16
2.2.2 Faktor Demografis & Status Sosial.....	17
2.2.3 Subkultur, Referensi Grup, & Aktifitas Pemasaran	17
2.3 Pengaruh Internal	19
2.3.1 Persepsi	19
2.3.2 Pembelajaran & Memori	23
2.3.3 Motivasi, Personaliti, Emosi, & Perilaku	24

2.4	Konsep Diri & Gaya Hidup	31
2.5	Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	32
2.6	Pendekatan Kualitatif	35
2.6.1	Fenomenologi	36
2.6.2	Analisis Isi	38
2.6.3	Studi Kasus	39
Bab III Metodologi Penelitian		
3.1	Pendekatan Penelitian	42
3.2	Kerangka Penelitian	43
3.3	Pengumpulan dan Pengolahan Data	45
3.4	Pengembangan Pertanyaan	48
Bab IV Gambaran Umum Perusahaan		
4.1	BCA Syariah	54
4.2	Muamalat	63
4.3	Perbandingan BCA Syariah & Muamalat	70
Bab V Analisis & Pembahasan		
5.1	Wawancara 1 BCA Syariah (FF)	75
5.2	Wawancara 2 BCA Syariah (GAH)	80
5.3	Wawancara 3 BCA Syariah (AS)	84
5.4	Wawancara 4 BCA Syariah (BI)	89
5.5	Gabungan Wawancara Narasumber BCA Syariah	92
5.6	Wawancara 5 Muamalat (SS)	102
5.7	Wawancara 6 Muamalat (IS)	108
5.8	Wawancara 7 Muamalat (A)	112
5.9	Wawancara 8 Muamalat (HB)	116
5.10	Gabungan Wawancara Narasumber Muamalat	120

5.11	Perbandingan Faktor Bank BCA Syariah dengan Muamalat	129
5.12	ImplikasiTeoritis&Manajerial (Praktis)	132
5.12.1	ImplikasiTeoritis	133
5.12.2	ImplikasiManajerial (Praktis)	133
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	
6.1	Kesimpulan	136
6.2	Saran	139
Bab VII	Daftar Pustaka.....	141

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Komparasi Bank Umum dengan Bank Umum Syariah	5
Tabel 2.1	Motivasi Menabung	28
Tabel 2.2	Konsep Diri Konsumen	31
Tabel 2.3	Proses Keputusan Konsumen	33
Tabel 3.1	Pertanyaan Pengaruh Eksternal	49
Tabel 3.2	Pertanyaan Pengaruh Internal	50
Tabel 3.3	Pertanyaan Proses Pengambilan Keputusan	51
Tabel 4.1	Ikhtisar Laporan Keuangan BCA Syariah 2010-2014	56
Tabel 4.2	List Tarif & Biaya Tabungan iB BCA Syariah	59
Tabel 4.3	Tabel Limit Kartu ATM BCA Syariah	59
Tabel 4.4	List Fitur & Ketentuan Biaya Tabungan Rencana	61
Tabel 4.5	Ikhtisar Laporan Keuangan Muamalat 2010-2014	66
Tabel 4.6	Persyaratan dan Biaya Tabungan iB Muamalat	69
Tabel 4.7	Persyaratan dan Biaya Tabungan Haji Muamalat	70
Tabel 4.8	Persyaratan dan Biaya Tabungan Rencana Muamalat	72
Tabel 4.9	Ikhtisar Laporan Keuangan per 31 Maret 2015	73
Tabel 5.1	Komparasi Faktor BCA Syariah & Muamalat	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Kerja Proses Pengambilan Keputusan	14
Gambar 2.2	Proses Terbentuknya Persepsi	19
Gambar 2.3	<i>Conceptual Framework of Brand Preference</i>	20
Gambar 2.4	Hirarki Kebutuhan Maslow.....	24
Gambar 2.5	Contoh Proses Abstraksi	39
Gambar 3.1	Kerangka Penelitian	43
Gambar 4.1	Komposisi Pemegang Saham BCA Syariah Des-14	57
Gambar 4.2	Buku Tabungan & ATM BCA Syariah	60
Gambar 4.3	Komposisi Pemegang Saham Des-14	67
Gambar 4.4	Kartu ATM Bank Muamalat Indonesia	68
Gambar 5.1	Faktor Pengaruh FF Menabung di BCA Syariah	79
Gambar 5.2	Faktor Pengaruh GAH Menabung di BCA Syariah	83
Gambar 5.3	Faktor Pengaruh AS Menabung di BCA Syariah	88
Gambar 5.4	Faktor Pengaruh BI Menabung di BCA Syariah.....	91
Gambar 5.5	Faktor Pengaruh Nasabah Menabung di BCA Syariah	101
Gambar 5.6	Faktor Pengaruh SS Menabung di Muamalat	107
Gambar 5.7	Faktor Pengaruh IS Menabung di Muamalat	111
Gambar 5.8	Faktor Pengaruh A Menabung di Muamalat	115
Gambar 5.9	Faktor Pengaruh HB Menabung di Muamalat	119
Gambar 5.10	Faktor Pengaruh Nasabah Menabung di Muamalat	128

DAFTAR LAMPIRAN

Author Curriculum Vitae

Kompilasi Verbatim Wawancara Narasumber BCA Syariah & Muamalat

Triangulasi Biodata Narasumber