

## DAFTAR ISI

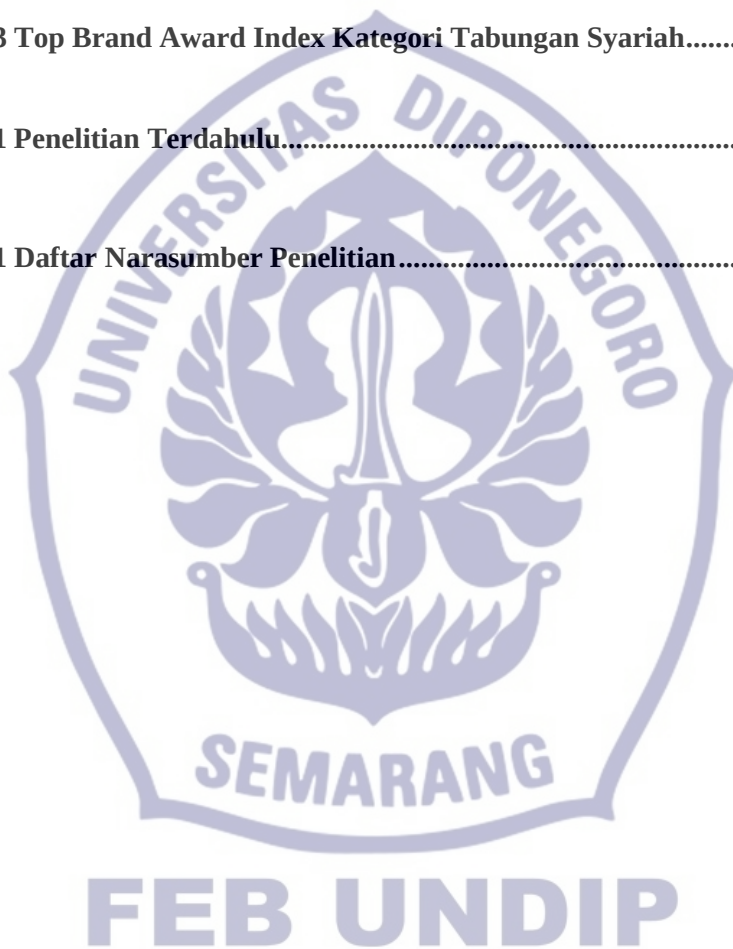
|                                                                 |             |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>PENGESAHAN TESIS.....</b>                                    | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>                                              | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                           | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                            | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                      | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                          | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                        | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                       | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GRAFIK .....</b>                                      | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                    | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                   | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                                | 1           |
| 1.2. Perumusan Masalah.....                                     | 7           |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                    | 8           |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                                   | 8           |
| 1.5. Sistematika Penelitian.....                                | 9           |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>                               | <b>11</b>   |
| 2.1. Relationship Marketing Theory .....                        | 11          |
| 2.2. Merger dan Akusisi.....                                    | 13          |
| 2.3. Perilaku Konsumen.....                                     | 15          |
| 2.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Orang untuk Menabung ..... | 17          |
| 2.5. Keputusan Menabung Di Bank Syariah.....                    | 18          |
| 2.6. Retensi Nasabah .....                                      | 19          |
| 2.7. Service Quality.....                                       | 20          |
| 2.8. Price .....                                                | 21          |
| 2.9. Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah.....                 | 22          |
| 2.10. Lokasi .....                                              | 24          |
| 2.11. Penelitian Terdahulu.....                                 | 24          |
| 2.12. Alur Penelitian .....                                     | 28          |
| <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>                      | <b>29</b>   |
| 3.1. Jenis Dan Metode Penelitian .....                          | 29          |
| 3.2. Jenis Data .....                                           | 31          |
| 3.3. Sumber Data .....                                          | 31          |
| 3.4. Subjek Dan Objek Penelitian .....                          | 32          |
| 3.5. Teknik Pengambilan Sampel.....                             | 33          |
| 3.6. Lokasi Penelitian .....                                    | 34          |
| 3.7. Teknik Pengumpulan Data .....                              | 34          |
| 3.8. Studi Pustaka .....                                        | 36          |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| 3.9. Teknik Analisis Data .....                     | 37        |
| 3.10. Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....          | 38        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>39</b> |
| 4.1. Karakteristik Narasumber .....                 | 39        |
| 4.2. Hasil Penelitian .....                         | 48        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                          | <b>67</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                               | 67        |
| 5.2. Implikasi .....                                | 68        |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian .....                  | 70        |
| 5.4. Saran Penelitian .....                         | 70        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>72</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                               | <b>76</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Bank Umum .....</b>                  | <b>1</b>  |
| <b>Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia .....</b>          | <b>4</b>  |
| <b>Tabel 1. 3 Top Brand Award Index Kategori Tabungan Syariah.....</b> | <b>5</b>  |
| <b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....</b>                            | <b>26</b> |
| <b>Tabel 4. 1 Daftar Narasumber Penelitian.....</b>                    | <b>39</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Proses Perpectual dan Perilaku Konsumen ..... | 17 |
| Gambar 2. 2 Siklus Keputusan Menabung.....                | 18 |
| Gambar 2. 3 Skema Prinsip Al-Wadiah .....                 | 23 |
| Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran .....                      | 28 |



## DAFTAR GRAFIK

**Grafik 1. 1 Pertumbuhan Aset Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional . 2**

**Grafik 1. 2 Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah..... 3**



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara..... | 76 |
| Lampiran 2 Jawaban Informan ..... | 78 |

