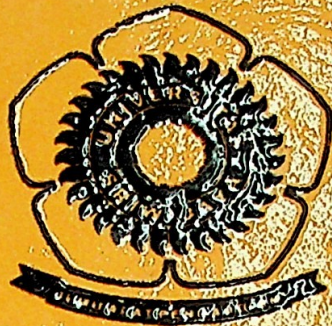


**ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TABUNGAN SHAR-E
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

ABI FITRIANSYAH

NIM : 01071601026

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat- Syarat

Guna Mencapai Gelar

Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

Tahun 2011

S.
332.2107
Abi 2 2011

**ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA BANK
CABANG PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

ABI FITRIANSYAH

NIM : 01071001026

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat

Guna Mencapai Gelar

Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

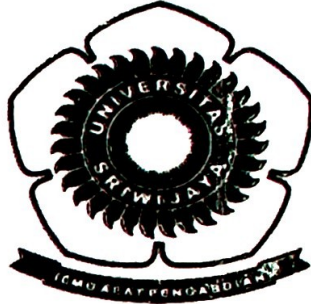
FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

Tahun 2011

S.
332.2107
Abi 2 2011

**ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TABUNGAN SHAR-E
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

ABI FITRIANSYAH

NIM : 01071001026

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat- Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

Tahun 2011

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI


NAMA : ABI FITRIANSYAH
NIM : 01071001026
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Tabungan Shar-E
Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia
Cabang Palembang.

PEMBIMBING SKRIPSI


TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal 18 Maret 2011 Ketua

: 
Drs. H. A. Nazaruddin, M.M
NIP 195706131985031002

Tanggal 18 Maret 2011 Anggota

: 
Drs. Thomas Handy
NIP 195209211981031006

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

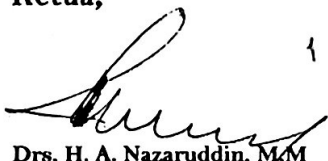
TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : ABI FITRIANSYAH
NIM : 01071001026
JURUSAN : MANAJEMEN
MATA KULIAH : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI
PRODUK TABUNGAN SHAR-E TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH PADA BANK
MUAMALAT INDONESIA CABANG
PALEMBANG

Telah diuji di depan panitia ujian komprehensif pada tanggal 20 april 2011
dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 20 april 2011

Ketua,



Drs. H. A. Nazaruddin, MM

NIP. 195706131985031002

Anggota,



Drs. Thomas Handy

NIP. 195209211981031006

Anggota,



Dr. Zakaria Wahab, MBA

NIP. 195707141984031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Drs. Yuliansyah M. Diah, MM

NIP. 195607011985031003

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI / TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Abi Fitriansyah

NIM : 01071001030

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:
ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TABUNGAN SHAR-E
TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
INDONESIA CABANG PALEMBANG

Pembimbing

Ketua : Drs. H.A.Nazaruddin.M.M

Anggota : Drs. Thomas Handy

Tanggal diuji : April 2011

adalah benar-benar hasil karya saya dibawah bimbingan tim pembimbing.

Isi skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagian tanpa menyebutkan sumber aslinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan, termasuk pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Inderalaya,.....April 2011

Yang memberi pernyataan,

Abi Fitriansyah

NIM. 01071001026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ilmu Ibarat Binatang Buruan Dan Tulisan Adalah Pengikatnya, Ikatlah Buruanmu Dengan Tali-Tali Yang Kuat, Sangat Bodoh Bila Kamu Berburu Kijang Setelah Dapat, Kamu Biarkan Ia Lepas Di Keramaian.

Hai Orang-Orang Yang Beriman, Apabila Dikatakan Kepadamu, Berlapang-Lapanglah Dalam Majlis, Lapangkanlah Niscaya Allah Akan Memberi Kelapangan Untukmu. Dan Apabila Dikatakan, Berdirilah Kamu, Maka Berdirilah Niscaya Allah Akan Meninggikan Orang-Orang Yang Beriman Di Antaramu Dan Orang-Orang Yang Diberi Ilmu Pengetahuan Beberapa Derajat. Dan Allah Maha Mengetahui Apa Yang Kamu Kerjakan (Qs. Al-Mujadilah : 11)

Kupersembahkan Untuk:

Allah SWT dan Agamaku

Ayah, Ibu, dan adik-adikku

Keluarga Besar I-COST

Keluarga Besar FOSSEI

Keluarga Besar MES

Sahabat-Sahabatku

Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas izinNya jualah penulisan skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul " **ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TABUNGAN SHAR-E TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PALEMBANG**". Penulisan skripsi ini dibagi dalam enam bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Gambaran Umum Perusahaan, Bab V Analisis dan Pembahasan, dan Bab VI Kesimpulan dan Saran.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sehingga dapat menjadi bahan masukan bagi penulis.

Akhir kata penulis mengharapkan kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya khususnya dan semua orang pada umumnya.

Palembang, April 2011

Abi Fitriansyah

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " **ANALISIS PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TABUNGAN SHAR-E TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PALEMBANG**".Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung baik moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Ibu Prof. Dr. Badia Perizade, MBA selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsurijal, AK selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Drs. Yuliansyah M. Diah selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Drs. M. Kosasih Zen, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya dan Penasehat Akademik ku.
5. Bapak Drs.H.A.Nazaruddin,M.M Selaku Ketua Pembimbing skripsi. Terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang telah bapak berikan.
6. Bapak Drs.Thomas Handy. selaku Anggota Pembimbing skripsi. Terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang bapak berikan.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya mengikuti kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

8. Seluruh pegawai dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya . Terima kasih atas bantuannya selama saya menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. Orang tuaku Adnand Noor dan Pagiati , terimakasih atas curahan do'a dan kasih sayang serta pengorbanan tulus yang engkau lakukan untukku.
10. Adik-adikku, Abi Rahmat Hidayat, Tri Walinda Abi, Okta Marnila Abi, Okta Marnili Abi, Abi Rahmat Setiawan dan si bungsu Bella Hulfa Nuria Abi terimakasih telah mewarnai hidupku, wujudkanlah cita-cita kalian jangan takut dan risau, udo selalu ada disamping kalian.
11. Keluarga besar Fossei khususnya Fossei Sumsel terima kasih banyak tanpa kalian rasanya berat memahami dan mengaplikasikan ekonomi islam. Teruskan perjuangan kawan.
12. Keluarga besar B.O. I-cost terima kasih banyak tanpa kalian diriku tak mungkin mengenal ekonomi islam dan memahami bahwa ekonomi islam merupak sistem terbaik bagi perekonomian dunia. Untuk adik-adik, tetap semangat.
13. Keluarga besar MES terima kasih banyak atas kerjasamanya memperkenalkan ekonomi islam kepada masyarakat dan kegiatan-kegiatan lainnya
14. Sahabatku Cinyi Dinda TAL , Feiruz Rizki, Miftah El Fikri yang tak pernah bosan mendengarkan celotehku dan kelakarku. Semoga kita dikemudian hari dapat mewujudkan cita-cita mulia mejadi pengusaha sukses yang dapat membantu sesama.
15. Teman- teman seangkatan Manajemen 2007, Firman, Ririn Yeri, Ayu, Momon, Mia, Fia, Yunis, Taya, Mas Boy, Om Andri , Bambang, Havis, Eja,

Joni, Dadang, Hadi, Iqbal, Evy, Yusi, Junita, Emilda, Neng, Abdul, Ucup, Matias, Bolang, Dendi, Andi dan teman – teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah mewarnai kehidupanku di kampus FE Unsri. Semoga cepat menyelesaikan kuliahnya bagi yang belum.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua, dan semoga Allah S.W.T membalas budi baiknya dan menjadi berkah untuk kita semua. Amin

Penulis,

Abi Fitriansyah

DAFTAR ISI

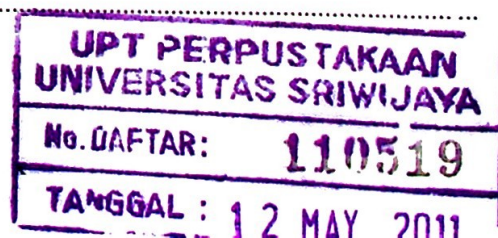
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	7
2.2. Diferensiasi Produk	7
2.2.1 Pengertian Diferensiasi	7
2.2.2 Basis Diferensiasi	9



2.3. Pengambilan Keputusan Konsumen	15
2.3.1 Konsep Perilaku Konsumen	18
2.3.2 Keputusan Konsumen	19
2.4. Penelitian Terdahulu	20
2.5. Kerangka Konseptual	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian	24
3.2. Desain Penelitian	24
3.3. Objek Penelitian	25
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.4.1. Populasi	25
3.4.2. Sampel	25
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel	26
3.5. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.5.1. Identifikasi Variabel Penelitian	27
3.5.2. Batasan Variabel Penelitian	28
3.5.3. Pengukuran Variabel Penelitian	29
3.6. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	30
3.6.1. Jenis Data	30
3.6.2. Sumber Data	30
3.6.3. Metode Pengumpulan Data	30
3.7. Instrumen Penelitian	31
3.8. Teknik Analisis Data	31

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1. Sejarah Singkat Perusahaan	34
---------------------------------------	----

4.2. Visi dan Misi Perusahaan	36
4.3. Logo Perusahaan	36
4.4. Struktur Organisasi	37
4.5. Perkembangan Jaringan Kantor	42
4.6. Gambaran Umum Kantor Cabang	43
4.7. Strategi Pemasaran Perusahaan	46
4.8. Penghargaan.....	48

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1. Akurasi Data	50
5.1.1 Uji Validitas	50
5.1.2 Uji Reliabilitas	52
5.2. Analisis Statistik Deskriptif	52
5.2.1 Analisis Deskriptif Non Variabel	52
5.2.1.1. Jumlah Responden menurut Jenis Kelamin	52
5.2.1.2. Pengeluaran Perbulan Responden	53
5.2.1.3. Lama Menggunakan	54
5.2.1.4. Jenis Kelamin dan Pertimbangan	55
5.2.1.5. Jenis Kelamin dan Berapa Lama	56
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Utama	56
5.2.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Independen	57
5.2.2.1.1. Dimensi Keistimewaan	57
5.2.2.1.2. Dimensi Kualitas Kinerja	58
5.2.2.1.3. Dimensi Kualitas Kesesuaian	59

5.2.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Dependen	61
5.3. Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Nasabah	62
5.3.1 Analisis Korelasi Antara Elemen Diferensiasi Produk Dengan Keputusan Nasabah.....	62
5.3.2 Analisis Regresi Berganda Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Nasabah.....	64
5.3.2.1. Koefisien korelasi dan determinasi.....	64
5.3.2.2. Hasil Uji F (F Test)	65
5.3.2.3. Koefisien Regresi Berganda.....	66
5.4. Pembahasan Pengaruh Diferensiasi Produk Tabungan Shar-e Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat.....	68
5.4.1 Pengaruh Keseluruhan Diferensiasi Produk Tabungan Shar-e Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Muamalat	68
5.4.2 Perbandingan Hasil Analisis dengan Penelitian Terdahulu	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	72
6.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Mutu Pelayanan Bank Syariah 2010	4
Tabel 3.1	Skala Likert.....	29
Tabel 4.1	Perkembangan Jaringan Kantor Bank Muamalat	42
Tabel 4.2	Penghargaan Bank Muamalat.....	48
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Variabel Utama	51
Tabel 5.2	Reliability Statistic.....	52
Tabel 5.3	Frekuensi Jenis Kelamin	53
Tabel 5.4	Frekuensi Pengeluaran Perbulan	53
Tabel 5.5	Frekuensi Lama Menggunakan Shar-e	54
Tabel 5.6	Tabulasi Silang Jenis Kelamin & Pertimbangan Responden	55
Tabel 5.7	Tabulasi Silang Jenis Kelamin & Lama Menggunakan	56
Tabel 5.8	Dimensi Keistimewaan	57
Tabel 5.9	Dimensi Kualitas Kinerja	58
Tabel 5.10	Dimensi Kualitas Kesesuaian	59
Tabel 5.11	Dimensi Keputusan Nasabah	61
Tabel 5.12	Korelasi Antara Diferensiasi Produk & Keputusan Nasabah	63
Tabel 5.13	Koefisien Korelasi dan Determinasi	64
Tabel 5.14	Hasil Uji F Test.....	65
Tabel 5.15	Koefisien Regresi Berganda	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Segitiga Positioning, Diferentiation, Dan Brand	8
Gambar 2.2	Proses Pembelian Model Lima Tahap	16
Gambar 2.3	Model Sederhana Pengambilan Keputusan Konsumen	19
Gambar 2.4	Kerangka Konseptual Penelitian	23
Gambar 4.1	Logo Bank Muamalat Indonesia.....	36
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia	37
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Bank Muamalat Cab. Palembang	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Output SPSS
- Lampiran 3 Jadwal Konsultasi Pembimbing Skripsi

Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Tabungan Shar-E Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang.

ABSTRAKSI

Pada Penelitian ini penulis meneliti pengaruh dari Diferensiasi Produk yang terdiri dari tiga variabel yaitu Keistimewaan, Kualitas Kinerja dan Kualitas Kesesuaian terhadap keputusan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia cabang Palembang. Tujuan dari penelitian ini untuk 1) Untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk Tabungan Shar-e terhadap keputusan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang dan 2) Untuk mengetahui variabel apa saja yang dominan mempengaruhi keputusan nasabah Tabungan Shar-E pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang. Responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dari hasil uji t variable kualitas kinerja dan kualitas kesesuaian mampu mempengaruhi keputusan nasabah pada Bank Muamalat dengan persamaan $Y = 1,744 + 0,545 X_2 + 0,355 X_3$. Variabel dari diferensiasi produk yang paling besar mempengaruhi keputusan nasabah pada Bank Muamalat yaitu kualitas kinerja sebesar 0,545, kemudian diferensiasi produk memiliki nilai koefisien regresi (determinasi) sebesar 0,715, berarti 71,5% variasi dari diferensiasi produk dapat menjelaskan variabel keputusan nasabah sedang sisanya sebesar 28,5% lagi dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dan dianggap tetap, misalnya promosi, harga, brand, positioning produk dan lain-lain. Oleh karena itu, Bank Muamalat Indonesia khususnya cabang Palembang harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja tabungan Shar-e dan mengutamakan pelayanan kepada nasabah sehingga memiliki ciri tersendiri dan menunjukkan *competitive advantage* yang dimiliki untuk menarik minat masyarakat menjadi nasabah.

Kata kunci : Diferensiasi Produk dan Keputusan Konsumen

Analyzing the Influence of Diferentiation of Savings Shar-e toward
Customer Decision in Muamalat Indonesia Bank Branch Palembang

ABSTRACT

This research is conducted to determine the influences of product differentiation, which consists of three variables (Percualiarity, Performance Quality and Appropriate Quality) toward the customer decision in Muamalat Bank. The aims of this research are, 1) To determine whether product differentiation influences the customer decision in Muamalat Bank 2) To determine what are the variables of product differentiation which influece mostly in customer decision. This research also involves 100 respondents who are cutomers Muamalat Bank Branch Palembang. The T test in this research shows that Percualiarity, Performance Quality and Appropriate Quality influence the customer decision, this fact can be seen in the following equation $Y = 1,744 + 0,545 X_2 + 0,355 X_3$. The most influential product differentiation variable is the performance quality, which constitutes 0.545 then product differentiation has regression coefficent value of 0.715, which means 71,5% of variations of the product differentiation is able to explain the factors involve in cutomer decision making process. Meanwhile, 28.5% of those can be explained by other variables which are not discussed in this research , for instances promotion, price, brand , product positioning etc. As suggestions, firstly, Muamalat Bank especially branch Palembang have to maintain and performance quality savings Shar-e and service consider to customers so have characteristic and competitive advantage for interest society become customer.

Keywords: Product Differentiation and Customer's decision

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, M. Syafii. *Bank Syariah Dari Teori Ke Prakti*. Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2001.
- El-Diwany, Tarek. *The Problem With Interest*. Jakarta : Penerbit Akbar Media Eka Sarana, 2005.
- Gunara, Thorik dan utus hardiono sudibyو. *Marketing Muhammad*. Bandung: Penerbit Madania Prima, 2007.
- Hidayat, Rahmat. *Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tabungan Shar-e Bank Muamalat(studi kasus pada masyarakat kota semarang)*. Skripsi. UNDIP. Semarang, 2009
- <http://bi.go.id> , diakses 17 januari 2011.
- <http://damandiri.or.id> , diakses 10 desember 2011.
- <http://muamalatbank.com>, diakses 22 desember 2010.
- <http://mediacorpradio.com>, diakses 9 januari 2011
- Iqbal, Muhaimin. *Dinar Solution*. Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2008.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan.*, Jakarta : Penerbit Raja Grafindo, 2002.
- Karim, Adiwarmar. *Bank Islam*, Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada, 2004.
- Kertajaya, Hermawan. *Memenangkan Persaingan dengan Segitiga Positioning, Diferensiasi dan Brand*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Duabelas Jilid 1*. Jakarta: PT.Prenhalindo, 2008
- Natalisa, Diah. *Riset Pemasaran*. Edisi Revisi. 2007.
- Puspowarsito, H.A.H. *Metodelogi Penelitian organisasi*. Bandung: Humaniora. 2008
- Rangkuti, Freddy. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama. 2005
- Sharing, *Majalah Ekonomi dan Bisnis Syariah*, Edisi Agustus 2008.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Prilaku konsumen*. Jakarta. 2002
- Sukawati, Tjokorda Gde Raka. *Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pita Maha Atjampuhan Resort & Spa di Ubud*. Denpasar:

Buletin Studi Ekonomi Volume 12,2007.

Swastha,Basu.*Manajemen Penjualan EdisiKetiga*.Yogyakarta:BPFE Yogyakarta,2001.

Tifanni, Gianda. *Analisis Pengaruh Diferensiasi Produk Tabungan Berencana Syariah*

Mandiri Terhadap Keputusan Debitur Dalam Memilih Tabungan Berencana

Syariah Mandiri. Skripsi.UNSRI. Palembang,2008