

## DAFTAR ISTILAH

<i>Affected opinion (WOM)</i>	Pesan mengenai sesuatu yang dikomunikasikan dari satu orang kepada orang lain (biasanya orang terdekatnya)
<i>Bank reputation</i>	Identitas suatu bank yang tidak konsisten dan harus dikelola karena akan mempengaruhi perilaku nasabah dan kemampuan bersaingnya
Bank Syariah	Merupakan salah satu jenis bank yang dalam operasionalisasinya menggunakan prinsip syariah
<i>Benefit</i>	Segala keuntungan dan manfaat yang diperoleh nasabah dari penggunaan suatu jasa perbankan syariah
<i>Dual banking system</i>	Suatu kebijakan dari pemerintah yang memungkinkan sebuah bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah
<i>Floating market</i>	Seseorang yang menjadi nasabah dari bank atas dasar manfaat atau keuntungan ekonomis
<i>Location</i>	Persepsi nasabah terhadap jarak yang ditempuh untuk mencapai suatu bank syariah serta kemudahan untuk mendapatkan bank tersebut beserta fasilitasnya
Nasabah	Seseorang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan suatu bank (dalam hal keuangan)
<i>Office channelling</i>	Membuka layanan syariah melalui kantor cabang konvensional
Preferensi nasabah	Suatu pilihan utama yang cenderung lebih diminati karena dianggap memberi keuntungan lebih bagi nasabah
<i>Religion</i>	Persepsi & pemahaman nasabah terhadap pengertian dan tata cara pembelian jasa keuangan perbankan dengan sistem bagi hasil yang disesuaikan dengan ajaran Islam
<i>Service quality</i>	Persepsi nasabah mengenai kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh pihak bank syariah dengan harapan dan kebutuhan nasabah
<i>Spin off</i>	Pemisahan dua unit usaha syariah pada bank umum konvensional menjadi bank umum syariah

## **DAFTAR ISTILAH** (*lanjutan*)

<i>Spiritual market</i>	Seseorang yang menjadi nasabah dari bank atas dasar agama
<i>Syariah loyalist</i>	Kelompok orang yang mengutamakan prinsip syariah dalam melaksanakan sesuatu