

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN .....	
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAM PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Definisi Istilah .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Manajemen Strategi.....	13
B. Manajemen Pemasaran .....	14
C. Perilaku Konsumen .....	15
D. Pemasaran Jasa .....	17
E. Kualitas Pelayanan .....	18

1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
F. Pelayanan Prima .....	21
1. Pengertian Pelayanan Prima .....	21
2. Fungsi Pelayanan Prima .....	22
3. Tujuan Pelayanan Prima .....	23
4. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 .....	25
G. Loyalitas .....	26
1. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	26
2. Jenis-jenis Loyalitas Nasabah .....	27
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....	28
4. Indikator Loyalitas Nasabah .....	30
H. Kajian Penelitian Terdahulu .....	31

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	38
B. Kehadiran Peneliti .....	39
C. Lokasi Penelitian .....	39
D. Sumber Data .....	40
E. Proses Pengumpulan Data .....	42
F. Analisis Data .....	45
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	47
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	50

### BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Profil .....	51
-----------------	----

B. Paparan Data .....	63
C. Temuan Penelitian.....	79
D. Pembahasan .....	82
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	99
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	