

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	-
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB IPENDAHULUAN.....	1
A. KontekPenelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Definisi Istilah	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Pemasaran	7
B. Pelayanan.....	12
C. <i>Frontliner</i>	17
D. Loyalitas	24
E. Kajian Terdahulu	37
BAB III METODEPENELITIAN.....	40
A. Pendekatan dan jenis penelitian.....	40
B. Kehadiran peneliti	41
C. Lokasi penelitian	41
D. Sumber	41
E. Prosedur pengumpulan data	42
F. Analisis data	46
G. Pengecekan keabsahan data.....	47
H. Tahap-tahap penelitian	49

BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, PEMBAHASAN....	51
A. Profil KSPPS BMT NU Cabang Pasean	51
B. Paparan Data.....	59
C. Temuan Penelitian	63
D. Pembahasan	65
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	