

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. <b>Konteks Penelitian.....</b>	1
B. <b>Fokus Penelitian.....</b>	8
C. <b>Tujuan Penelitian .....</b>	8
D. <b>Kegunaan Penelitian .....</b>	8
E. <b>Definisi Istilah .....</b>	10
F. <b>Kajian Penelitian Terdahulu .....</b>	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. <b>Tinjauan Jasa.....</b>	15
B. <b>Tinjauan Pelayanan Prima .....</b>	16
C. <b>Tinjauan Kepuasan Nasabah .....</b>	20
D. <b>Loyalitas nasabah .....</b>	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. <b>Pendekatan dan Jenis Penelitian.....</b>	23
B. <b>Kehadiran Peneliti.....</b>	23
C. <b>Lokasi Penelitian .....</b>	24

D.	Sumber Data .....	24
E.	Prosedur Pengumpulan Data .....	26
F.	Analisis Data .....	30
G.	Pengecekan Keabsahan Data.....	31
<b>BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN</b>		
<b>PEMBAHASAN .....</b>		
		<b>35</b>
A.	Gambaran Objek Penelitian.....	35
B.	Paparan Data Fokus Penelitian.....	43
C.	Temuan Penelitian.....	50
D.	Pembahasan .....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		
		<b>57</b>
A.	Kesimpulan .....	57
B.	Saran.....	58
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>		<b>59</b>
 <b>LAMPIRAN.....</b>		<b>63</b>
 <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>73</b>

