

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Definisi Istilah	9
F. Kajian Penelitian Terdahulu	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teoretis Tentang Strategi	11
1. Pengertian strategi.....	11
2. Tingkatan strategi.....	12
3. Pendekatan dalam menentukan strategi	13
4. Tahapan-tahapan strategi	14
B. Kajian Teoretis Tentang Pelayanan	15
1. Pengertian pelayanan	15
2. Karakteristik pelayanan	15
3. Standar kualitas pelayanan.....	16
4. Indikator-indikator pelayanan.....	18
C. Kajian Teoretis Tentang Kepuasan Nasabah	20
1. Pengertian kepuasan nasabah.....	20
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.....	22

BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	26
B. Kehadiran Peneliti	26
C. Lokasi Penelitian	27
D. Sumber Data	27
E. Prosedur Pengumpulan Data	27
F. Analisis Data.....	30
G. Pengecekan Keabsahan Data	32
H. Tahapan Penelitian.....	33
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN	
PEMBAHASAN	34
A. Profil	34
B. Paparan Data.....	42
C. Temuan Penelitian	52
D. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	64
DAFTAR RUJUKA	66
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	