

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Kontek Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian. ....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Definisi Istilah .....	6
F. Kajian Terdahulu.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
A. Konsep Umum Strategi Pemasaran.....	13
1. Pengertian Strategi.....	13
2. Tingkat-Tingkat Strategi.....	14
3. Tipe-Tipe Strategi.....	15
4. Pengertian Pemasaran (Marketing).....	16
5. Strategi Pemasaran.....	17
6. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	18
B. Strategi Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	19
2. Pentingnya Pelayanan Prima.....	21
3. Strategi Meningkatkan Pelayanan Prima.....	22
C. Kualitas Layanan.....	24

1. Pengertian Kualitas Layanan.....	24
2. Penilaian Kualitas Layanan.....	25
3. Dimensi Kualitas Layanan.....	26
4. Strategi Kualitas Layanan.....	38
D. Loyalitas Nasabah.....	29
E. Perilaku Konsumen.....	32
F. Kerangka Konseptual.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Kehadiran Peneliti.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Sumber Data.....	38
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	40
F. Analisis Data.....	42
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	43
H. Tahapan-tahapan Penelitian.....	44
I. Sistematika Pembahasan.....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM, PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum.....	47
B. Paparan Data.....	55
C. Temuan Penelitian.....	66
D. Pembahasan.....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>77</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	