

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Kajian Terdahulu	12
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Efektivitas Kinerja	16
1. Pengertian Efektivitas Kinerja	16
2. Indikator Efektivitas Kinerja.....	17
B. Pelayanan Prima.....	18
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	18
2. Fungsi Pelayanan Prima	19
3. Tujuan Pelayanan Prima.....	19
4. Prinsip Pelayanan Prima.....	20

5. Indikator Pelayanan Prima	20
C. Kepuasan Nasabah	23
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	23
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	24
3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	27
B. Kehadiran Peneliti.....	27
C. Lokasi Penelitian.....	28
D. Sumber Data.....	28
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	30
F. Analisis Data.....	36
G. Pengecekan Keabsahan Data	37
H. Tahap-Tahap Penelitian	39

BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Profil.....	40
B. Paparan Data	53
C. Temuan Penelitian.....	61
D. Pembahasan Penelitian.....	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70

Daftar Rujukan

Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran-lampiran.....

Riwayat Hidup