

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Definisi Istilah	12
F. Kajian Penelitian Terdahulu	13
BAB II KAJIAN TEORI	21
A. Pemasaran (<i>Marketing</i>)	21
B. Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	23
C. Loyalitas Nasabah.....	35

BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
B. Kehadiran Peneliti	41
C. Lokasi Penelitian.....	41
D. Sumber Data.....	42
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	42
F. Analisis Data.....	45
G. Pengecekan Keabsahan Data	47
H. Tahap-tahap Penelitian	48
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN	
PEMBAHASAN.....	49
A. Paparan Data.....	49
B. Temuan Penelitian	73
C. Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR RUJUKAN.....	88
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93
RIWAYAT HIDUP	107