

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	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TAMPILAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Definisi Istilah	9
F. Kajian Terdahulu	10
BAB II KAJIAN TEORI	16
A. Pengertian <i>Service Excellent</i>	16
B. Tujuan dan Manfaat <i>Service Excellent</i>	17
C. Konsep dan Standar <i>Service Excellent</i>	18
D. Prinsip <i>Service Excellent</i>	20
E. Pengertian <i>Service Ultimate</i>	22

F. Pengertian Kepuasan Nasabah	24
G. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah	26
H. Mengukur Kepuasan Nasabah	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Kehadiran Peneliti	31
C. Lokasi Penelitian	32
D. Sumber Data	33
E. Prosedur Pengumpulan Data	35
F. Analisis Data	38
G. Pengecekan Keabsahan	40
H. Pembahasan Sejawat	41
I. Pengecekan Anggota	42
J. Tahap-Tahap Penelitian	42
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
.....	44
A. Paparan Data	44
B. Temuan Penelitian	64
C. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR RUJUKAN	81
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Daftar Informan	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 2023	48
Gambar 4.2 Pelayanan oleh <i>Frontliners</i>	57
Gambar 4.5 Nilai <i>Service Excellent</i> Web USI	75
Gambar 4.6 Penilaian Nasabah atas <i>Service Excellent</i> oleh <i>Frontliners</i>	78

DAFTAR GAMBAR

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan	85
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	86
Lampiran 3 Pedoman Observasi	87
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	87
Lampiran 4 Hasil Penelitian	88
Lampiran 5 Surat Tugas Pembimbing	91
Lampiran 6 Kartu Pembimbing	92
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	93
Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Meneliti	94
Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme	95
Lampiran 10 Dokumen Penelitian	96
Lampiran 11 Timeline Penelitian	97
Lampiran 12 Riwayat Hidup	98