

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Istilah .....	7
1. Implementasi .....	7
2. <i>Service Excellent</i> .....	7
3. Kepuasan nasabah .....	7
F. Kajian <i>Penelitian</i> Terdahulu .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. <i>Service Excellent</i> .....	14
1. Definisi <i>Service Excellent</i> .....	14
2. Konsep <i>Service Excellent</i> .....	15
3. Pentingnya <i>Service Excellent</i> .....	18
4. Tujuan <i>Service Excellent</i> .....	20
B. Kepuasan nasabah .....	21
a. Pengertian kepuasan nasabah .....	21
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	22
c. Metode pengukuran kepuasan nasabah .....	24
d. Indikator kepuasan .....	25

BAB III Metode penelitian	
A.	Pendekatan dan jenis penelitian ..... 26
B.	Kehadiran peneliti ..... 28
C.	Lokasi penelitian ..... 28
D.	Sumber data..... 29
E.	Prosedur pengumpulan data ..... 30
F.	Analisis data ..... 33
G.	Pengecekan keabsahan data ..... 35
H.	Tahap-tahap penelitian ..... 37
I.	Sistematika Pembahasan ..... 38
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Dan Objek Penelitian ..... 40
1.	Sejarah BPRS Bhakti Sumekar ..... 40
2.	Lokasi Penelitian ..... 41
3.	Visi Misi BPRS Bhakti Sumekar ..... 41
4.	Logo BPRS Bhakti Sumekar ..... 43
5.	Makna Dan Nilai Utama Perusahaan “BHAKTI” ..... 43
6.	Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar ..... 45
B.	Paparan Data ..... 46
1.	Implementasi <i>Service Excellent</i> BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan ..... 46
2.	Implementasi <i>Service Excellent</i> BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan ..... 55
C.	Temuan penelitian ..... 57
1.	Implementasi <i>Service Excellent</i> BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan ..... 57
2.	Implementasi <i>Service Excellent</i> BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dalam meningkatkan kepuasan nasabah ..... 58
D.	Pembahasan ..... 58
1.	Implementasi <i>Service Excellent</i> BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan ..... 58

2. Implementasi Service <i>Excellent</i> BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan dalam meningkatkan kepuasan nasabah .....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN .....	69
B. SARAN .....	69
Daftar Rujukan .....	71
Lampiran .....	76