

DAFTAR ISI

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	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Kajian Terdahulu.....	13
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Strategi	17
1. Pengertian Strategi.....	17
2. Fungsi Strategi.....	18
3. Tahap Perumusan Strategi	19
4. Prinsip-prinsip untuk Menyukseskan Strategi.....	21
B. Komplain.....	22
1. Pengertian Komplain	22
2. Penyebab Komplain.....	23
3. Kategori Komplain	25
4. Tipe Pelanggan yang Melakukan Komplain	26
5. Metode Penyampaian Komplain	26

6. Hal yang Perlu Diperhatikan Dalam Menghadapi Komplain.....	28
7. Strategi Penanganan Komplain	29
8. Manfaat Komplain	31
9. Tips Mengatasi Komplain	32
C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).....	33
1. Pengertian BPRS	33
2. Tujuan BPRS	36
3. Kegiatan Usaha BPRS	36
4. Pembukaan Kantor Cabang BPRS	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Kehadiran Peneliti	39
C. Lokasi Penelitian.....	40
D. Sumber Data.....	41
E. Prosedur Pengumpulan Data	42
F. Analisis Data	44
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	45
H. Tahaptahap Penelitian	48

BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data	51
1. Profil PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan.....	51
2. Data Lapangan	61
B. Temuan Penelitian.....	78
C. Pembahasan	84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97

DAFTAR RUJUKAN	99
-----------------------------	-----------

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP