

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Istilah .....	10
F. Penelitian Terdahulu .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
A. Kajian Tentang Pemasaran .....	16
B. Kajian Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	17
C. Kajian Kepuasan Nasabah .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>47</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	47

B. Lokasi Penelitian .....	47
C. Kehadiran Peneliti .....	48
D. Sumber Data .....	49
E. Teknik Pengumpulan Data .....	50
F. Analisis Data .....	51
G. Keabsahan Data .....	53
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	54
<b>BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN</b>	
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Paparan Data .....	56
B. Temuan Penelitian .....	88
C. Pembahasan .....	91
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran .....	102
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>103</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>107</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>133</b>