

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.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Definisi Istilah.....	9
F. Kajian Penelitian Terdahulu	10
BAB II KAJIAN TEORI	16
A. Pemasaran	16
B. <i>Servicescape</i>	17

C. <i>Relationship Marketing</i>	22
D. Kepuasan Nasabah.....	25
E. Unsur Unsur <i>Servicescape</i> dan <i>Relationship Marketing</i>	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
B. Kehadiran Penelitian.....	32
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Sumber Data	33
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	34
F. Analisis Data.....	41
G. Pengecekan Keabsahan Data	43
H. Tahap-tahap Penelitian	45
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN	
PEMBAHASAN.....	47
A. Deskripsi Objek Penelitian	47
B. Paparan Data	63
C. Temuan Penelitian	77
D. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	101
DAFTAR RUJUKAN.....	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106
RIWAYAT HIDUP	143

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pelaksanaan Observasi	36
Tabel 3.2 Daftar Informan	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Pamekasan.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Surat Keaslian Tulisan.....	106
Lampiran 2: Instrument Penelitian.....	107
Lampiran 3: Hasil Penelitian.....	111
Lampiran 4: Surat Tugas Pembimbing.....	130
Lampiran 5: Kartu Bimbingan	131
Lampiran 6: Surat Izin Penelitian.....	132
Lampiran 7: Surat Keterangan Penelitian	133
Lampiran 8: Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	134
Lampiran 9: Dokumentasi Penelitian.....	135
Lampiran 10: Riwayat Hidup	143