

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Sampul Judul	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak Indonesia	xvi
Abstrak Inggris	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	12
C. Fokus Penelitian	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	14
F. Penegasan Istilah	15
G. Sistematika Pembahasan	17

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori <i>Service Excellence</i>	19
1. Hakekat Pelayanan	19
2. Hakekat <i>Service Excellence</i>	21
3. Landasan Hukum <i>Service Excellence</i>	29
4. Karakteristik <i>Service Excellence</i>	30
B. Tinjauan tentang Loyalitas Nasabah	31

1. Hakekat Loyalitas Nasabah -----	31
2. Proses Pembentukan Loyalitas Nasabah -----	35
3. Pendekatan dan Pengukuran Loyalitas Nasabah -----	37
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah -----	40
5. Mempertahankan Loyalitas Nasabah -----	42
C. Bank Syariah -----	43
1. Pengertian Bank Syariah -----	43
2. Asas, Tujuan, dan Fungsi Bank Syariah-----	43
3. Landasan Hukum Bank Syariah -----	46
4. Karakteristik Bank Syariah -----	49
5. Produk Bank Syariah-----	50
D. Kajian Penelitian Terdahulu -----	51
E. Kerangka Konseptual -----	58

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian -----	62
1. Pendekatan Penelitian -----	62
2. Jenis Penelitian -----	63
B. Lokasi Penelitian -----	64
C. Kehadiran Peneliti -----	64
D. Sumber Data -----	65
E. Teknik Pengumpulan Data -----	67
1. Observasi -----	67
2. Wawancara -----	68
3. Dokumentasi -----	69
F. Teknik Analisis Data -----	69
1. Reduksi Data -----	70
2. Penyajian Data -----	71
3. Kesimpulan dan Verifikasi -----	71
G. Pengecekan Keabsahan Data -----	72
H. Tahap-tahap Penelitian -----	79

1. Tahap Pra Lapangan -----	79
2. Tahap Pekerjaan Lapangan -----	80
3. Tahap Penganalisisan Data -----	80

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data -----	81
1. Sejarah Perusahaan -----	81
2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCU Kediri -----	83
3. Situasi dan Kondisi Fisik -----	84
4. Struktur Lembaga Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri -----	86
5. Produk Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri -----	91
B. Temuan Penelitian -----	95
1. Konsep <i>Service Excellence</i> di Bank Muamalat KCU Kediri -----	95
2. Konsep <i>Service Excellence</i> di Bank Muamalat KCU Kediri Berdasarkan Pengalaman Nasabah-----	112
3. Analisis Implementasi <i>Service Excellence</i> Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri ---	133
C. Analisis Data -----	135
1. Analisis Mengenai Konsep <i>Service Excellence</i> di Bank Muamalat KCU Kediri -----	135
2. Analisis Mengenai Konsep <i>Service Excellence</i> di Bank Muamalat KCU Kediri Berdasarkan Pengalaman Nasabah -----	140
3. Analisis Mengenai Implementasi <i>Service Excellence</i> Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri-----	143

BAB V : PEMBAHASAN

A. Implementasi Konsep <i>Service Excellence</i> di Bank Muamalat KCU Kediri -----	146
B. Konsep <i>Service Excellence</i> di Bank Muamalat KCU Kediri Berdasarkan Pengalaman Nasabah -----	156

C. Implementasi <i>Service Excellence</i> Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri -----	165
---	-----

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan -----	169
B. Saran -----	171

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN