

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	<b>i</b>
PENGESAHAN PENGUJI.....	<b>ii</b>
MOTTO.....	<b>iii</b>
PERSEMBAHAN.....	<b>iv</b>
KATA PENGANTAR.....	<b>v</b>
DAFTAR ISI.....	<b>vii</b>
DAFTAR TABEL.....	<b>xi</b>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>xii</b>
ABSTRAK.....	<b>xiii</b>
ABSTRACT.....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Batasan Masalah.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Penegasan Istilah.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
A. Manajemen Pemasaran.....	17

1.	Pengertian Manajemen .....	17
2.	Pengertian pemasaran.....	18
3.	Pengertian manajemen pemasaram .....	19
B.	Strategi Promosi.....	19
a.	Pengertian Strategi.....	19
b.	Fungsi Strategi.....	21
a.	Pengertian Promosi.....	22
b.	Tujuan Promosi .....	24
4.	Bauran Promosi .....	27
C.	Strategi Pelayanan.....	33
1.	Pengertian Pelayanan.....	33
2.	Konsep Pelayanan Prima.....	36
3.	Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	38
4.	Kualitas Pelayanan Jasa Bank .....	39
D.	Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....	42
1.	Indikator Loyalitas Nasabah.....	42
2.	Faktor-faktor Loyalitas Konsumen.....	42
3.	Faktor yang menciptakan loyalitas konsumen .....	43
E.	Perbankan Syariah.....	45
1.	Pengertian Bank Syariah .....	45
2.	Tujuan Bank Syariah .....	47
F.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>53</b>
A.	Pendekatan dan jenis penelitian .....	53

B. Lokasi Penelitian.....	55
C. Kehadiran Peneliti.....	55
D. Data dan Sumber Data .....	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	59
F. Teknik Analisis Data.....	62
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	63
H. Tahap-tahap Penelitian.....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>68</b>
A. Paparan Data .....	68
1. Sejarah Singkat PT Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.....	68
2. Visi dan Misi PT Bank Muamalat Indonesia KCP Tulngagung .....	70
3. Nama pejabat dan Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung .....	71
4. Operasional Usaha.....	72
B. Analisis data penelitian .....	79
1. Strategi promosi untuk meningkatkan jumlah nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.....	80
2. Strategi pelayanan untuk meningkatkan jumlah nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.....	87
3. Kendala yang dihadapi PT Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung pada saat pelaksanaan strategi promosi .....	91
4. Kendala yang dihadapi PT Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung pada saat pelaksanaan strategi pelayanan .....	92

5. Solusi PT Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dalam menghadapi kendala-kendala pelaksanaan strategi promosi .....	94
6. Solusi PT Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dalam menghadapi kendala-kendala pelaksanaan strategi pelayanan .....	95
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>98</b>
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>114</b>
A. Kesimpulan .....	114
B. Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>122</b>