## DAFTAR ISI

**Halaman Sampul Luar** ..... **i**

**Halaman Sampul Dalam** ..... **ii**

**Halaman Persetujuan** ..... **iii**

**Halaman Pengesahan** ..... **iv**

**Halaman Motto** ..... **v**

**Halaman Persembahan** ..... **vi**

**Kata Pengantar** ..... **vii**

**Daftar Isi** ..... **ix**

**Daftar Tabel** ..... **xiii**

**Daftar Lampiran** ..... **xiv**

**Abstrak** ..... **xv**

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 4
C. Tujuan Penelitian ..... 5
D. Pembatasan Masalah ..... 5
E. Manfaat Penelitian ..... 6
F. Definisi Istilah ..... 7
G. Sistematika Penulisan Skripsi ..... 7

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Strategi ..... 9
1. Pengertian Strategi ..... 9

2. Perencanaan Strategik .....10
B. Pelayanan .....11
1. Ciri-ciri Pelayanan Baik .....13
2. Sikap Melayani Nasabah .....14
3. Komponen Kualitas Pelayanan .....14
C. Konsep Pelayanan .....15
1. Kualitas Pelayanan .....15
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....18
3. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas layanan .....20
4. Keuntungan Bank dengan Kualitas Pelayanan Baik .....23
5. Standar Pelayanan .....24
6. Etika Pelayanan dalam Islam .....27
D. Loyalitas Nasabah .....28
a. Pengertian Loyalitas Nasabah .....28
b. Faktor yang Mempengaruhi loyalitas Nasabah .....29
c. Tahapan-tahapan Loyalitas Pelanggan .....29
E. Indikator Kepuasan Nasabah .....31
F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas nasabah .....32
G. Bank Syariah .....34
a. Pengertian Bank Syariah .....34

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....36
B. Lokasi Penelitian .....37
C. Kehadiran Peneliti .....37
D. Data dan Sumber Data .....38
E. Teknik Pengumpulan Data .....40
F. Teknik Analisis Data .....41
G. Pengecekan Keabsahan Temuan .....42
H. Tahap-tahap Penelitian .....45

**BAB IV HASIL PENELITIAN.....**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....48
   1. Sejarah Berdirinya BSI .....48
   2. Visi dan misi BSI .....50
   3. Struktur Organisasi BSI .....51
   4. Produk dan Jasa.....51
B. Paparan Data Temuan Penelitian
   1. Paparan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center ( EX BRI Syariah Tulungagung).....53
   2. Paparan Tentang Indikator Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center ( EX BRI Syariah Tulungagung).....54
   3. Paparan Kualitas Pelayanan pada Penilaian Pelayanan dari Pusat di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center ( EX BRI Syariah Tulungagung).....55
   4. Paparan jika terjadi hambatan dalam melayani nasabah dan solusinya di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center ( EX BRI Syariah Tulungagung).....56
   5. Paparan jika terjadinya nasabah yang komplain dan solusi dari pihak Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center ( EX BRI Syariah Tulungagung).....57
   6. Paparan indikator sikap,skill, penampilan dalam pelayanan *security, teller, CS* di Bank Syariah Indonesia KK

Tulungagung Trade Center ( EX BRI Syariah Tulungagung) ..... 58

7. Paparan Prefensi Pelayanan yang Diberikan untuk Kepuasan Nasabah Sehingga Terciptanya Nasabah yang Loyal ..... 61

**BAB V PEMBAHASAN**

A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) ..... 63

B. Indikator-indikator Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) 75

C. Preferensi Pelayanan yang Diberikan untuk Kepuasan Nasabah Sehingga Terciptannya Nasabah yang Loyal Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) ..... 78

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 87

B. Saran ..... 88

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**