

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Pengesahan Penguji	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Secara Teoritis.....	8
2. Secara Praktis	9
E. Penegasan Istilah	9
1. Definisi Konseptual.....	9

	2. Definisi Operasional.....	10
	F. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II	KAJIAN TEORI.....	13
	A. Kajian Pustaka.....	13
	1. Bauran Pemasaran.....	13
	2. Pengawasan.....	16
	3. Evaluasi.....	18
	4. Peningkatan Loyalitas Nasabah Melalui Strategi Pemasaran ..	19
	5. Loyalitas Nasabah.....	23
	6. Karakteristik Loyalitas Nasabah.....	29
	7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	30
	B. Penelitian Terdahulu.....	32
	C. Kerangka Berfikir Teoritis.....	45
BAB III	METODE PENELITIAN.....	46
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
	B. Lokasi Penelitian.....	48
	C. Kehadiran Peneliti.....	49
	D. Data dan Sumber Data.....	50
	1. Data Primer.....	50
	2. Data skunder.....	51
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
	1. Observasi atau pengamatan.....	52
	2. Wawancara.....	52

3. Dokumentasi.....	53
F. Teknik Analisis Data	53
1. Pengumpulan Data	55
2. Penyajian Data.....	55
3. Reduksi Data	55
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	56
G. Pengecekan Absahan Temuan.....	56
a. Triangulasi sumber	57
H. Tahap-tahap Penelitian	57
1. Tahapan persiapan.....	58
2. Tahapan pelaksanaan.....	58
3. Tahap analisis data	58
4. Tahapan laporan	58
BAB IV HASIL PENELITIAN	59
A. Deskripsi Objek Penelitian	59
1. Sejarah Bank Panin Dubai Syariah	59
2. Visi dan Misi	62
3. Produk Bank Panin Dubai Syariah.....	63
4. Struktur Organisasi PT Bank Panin Dubai Syariah Tbk.....	68
B. Pemaparan Data.....	69
1. Perencanaan marketing Bank Panin Dubai Syariah KCU	
Malang dalam mempertahankan loyalitas nasabah.	69

2.	Implementasi marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.	72
3.	Pengawasan marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.....	76
C.	Temuan Peneliti.....	79
1.	Perencanaan marketing Bank Panin Dubai Syariah KCU Malang dalam mempertahankan loyalitas nasabah.....	79
2.	Implementasi marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.....	81
3.	Pengawasan marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.....	83
BAB V	PEMBAHASAN	86
A.	Perencanaan marketing Bank Panin Dubai Syariah KCU Malang dalam mempertahankan loyalitas nasabah.	86
B.	Implementasi marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.	91
C.	Pengawasan marketing Bank Panin Dubai Syariah dalam mempertahankan loyalitas nasabah.	93
BAB VI	PENUTUP	96
A.	Kesimpulan.....	96
B.	Saran	98
	DAFTAR PUSTAKA	99
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	104