

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Penguji	iv
Motto	v
Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Penegasan Istilah	11
G. Sistematika Penulisan Skripsi	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Strategi Relationship Marketing	15
B. Kepuasan	31
C. Penelitian Terdahulu	34
D. Kerangka Teoritik	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian	51
C. Kehadiran Peneliti	51
D. Data dan Sumber Data	52
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Teknik Analisis Data	55
G. Keabsahan Data	57
H. Tahap – Tahap Penelitian	58

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	60
B. Produk – Produk Tabungan Bank Syariah	62
C. Struktur Organisasi BSI KCP Tulungagung	66
D. Temuan Penelitian	67

BAB V PEMBAHASAN

A. Strategi Dengan Pendekatan Financial Benefits BSI KCP Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan	78
--	----

B. Strategi Dengan Pendekatan Social Benefits BSI KCP	
Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	
Produk Tabungan.....	81
C. Strategi Dengan Pendekatan Stuctural Ties BSI KCP	
Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	
Produk Tabungan.....	85

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN