

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian .....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian .....	12
E. Penegasan Istilah .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
A. Deskripsi Teori .....	17
1. Strategi Pelayanan.....	17
2. Pegawai Frontliner .....	39
3. Teori Loyalitas Nasabah .....	49
4. Bank Syariah Indonesia .....	61
F. Penelitian Terdahulu.....	70
G. Kerangka Berfikir .....	74
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>80</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	80
B. Lokasi Penelitian .....	81

C. Kehadiran Peneliti .....	82
D. Sumber Data .....	82
E. Teknik Pengumpulan Data .....	84
F. Metode Analisis Data .....	86
G. Pengecekan Keabsahan.....	88
H. Tahapan Penelitian .....	90
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>92</b>
A. Paparan Data.....	92
1. Gambaran Umum BSI KCP Tulungagung Sudirman.....	92
2. Standar Operasional Prosedur pelayanan pegawai <i>frontliners</i> Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman. ....	98
B. Temuan Penelitian .....	102
1. Strategi <i>Reability</i> pelayanan yang dilakukan oleh pegawai <i>frontliners</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah .....	102
2. Strategi Responsiveness pegawai frontliners dalam meningkatkan loyalitas nasabah .....	114
3. Strategi <i>Assurance</i> dalam pelayanan pegawai <i>frontliners</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah.....	127
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>143</b>
A. Strategi Pelayanan Pegawai <i>Frontliners</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah.....	143
1. Pelaksanaan Strategi <i>Reability</i> Pegawai <i>Frontliners</i> BSI KCP Tulungagung Sudirman.....	147
2. Pelaksanaan Strategi Responsiveness Pegawai Frontliners BSI KCP Tulungagung Sudirman.....	149
3. Pelaksanaan Strategi Assurance Pegawai Frontliners BSI KCP Tulungagung Sudirman.....	150
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>153</b>
A. Kesimpulan.....	153
B. Saran .....	154
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>156</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>144</b>