

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	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak.....	xii
Abstract	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penegasan Istilah.....	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi	11

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Prima.....	14
B. Kepercayaan Nasabah	24
C. Penelitian Terdahulu	32
D. Kerangka Berpikir.....	36

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Kehadiran Peneliti	38
C. Lokasi Penelitian	38
D. Sumber Data Penelitian	38

E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	41
G. Pengecekan Keabsahan Data	43
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	45
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data	48
B. Temuan Penelitian	49
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Pelaksanaan Pelayanan prima Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	76
B. Kendala dan Solusi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Tulungagung.....	79
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	