

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	
Halaman Persetujuan.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Pernyataan Keaslian .....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Abstrak .....	xi
Daftar Isi.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	15
A. Kajian Teoritis .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	49
C. Perbedaan dan Persamaan Peneliti Terdahulu .....	53
D. Kerangka Berfikir .....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	55
B. Lokasi Penelitian.....	56
C. Kehadiran Penelitian .....	56

D. Sumber Data.....	57
E. Metode Pengumpulan Data.....	58
F. Analisis Data.....	59
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	60
H. Tahap-tahap Penelitian.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	64
A. Paparan Penelitian.....	64
B. Temuan Penelitian .....	68
C. Analisis Temuan .....	76
BAB V PEMBAHASAN .....	79
A. Prinsip keadilan terhadap loyalitas nasabah.....	79
B. Prinsip kesederajatan terhadap loyalitas nasabah .....	83
C. Prinsip jaminan terhadap loyalitas nasabah .....	86
D. Prinsip ketentraman terhadap loyalitas nasabah .....	89
BAB VI PENUTUP .....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	92
DAFTAR RUJUKAN .....	93
LAMPIRAN	