

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Pembatasan Masalah.....	6
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Penegasan Istilah.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Teori Manajemen Strategi.....	13
B. Konsep Strategi.....	18
C. Konsep Dasar Peningkatan Layanan	25
D. Konsep Dasar Kepuasan Nasabah.....	32
E. Penelitian Terdahulu	37
F. Kerangka Teoritik Penelitian	44

BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Rancangan Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Kehadiran Peneliti.....	46
D. Data dan Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Analisis Data.....	48
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	50
H. Tahapan Penelitian.....	51
 BAB IV	 53
HASIL PENELITIAN	53
A. Deskripsi Objek Penelitian	53
B. Paparan Data	57
C. Kondensasi Data	89
D. Hasil Temuan Penelitian	104
 BAB V PEMBAHASAN	 112
A. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Kediri Hayam Wuruk	112
B. Strategi Meningkatkan Layanan Yang Diterapkan Oleh BSI KCP Kediri Hayam Wuruk Dalam Menciptakan Kepuasan Nasabah.....	129
C. Efektivitas Strategi Peningkatan Layanan Dalam Menciptakan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Kediri Hayam Wuruk	144
 BAB VI PENUTUP	 159
A. Kesimpulan	159
B. Saran	163
DAFTAR PUSTAKA.....	165
LAMPIRAN.....	171

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Nasabah BSI KCP Kediri Hayam Wuruk.....	4
Tabel 4. 1 Kondensasi Data	89

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual.....	44
Gambar 4.1 Organisasi	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi	171
Lampiran 2 Catatan Observasi.....	174
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	176
Lampiran 4 Kartu Kendali Bimbingan.....	203
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	216
Lampiran 6 Biodata Penulis.....	217