

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kegunaan Penelitian .....	11
E. Penegasan Istilah.....	12
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pelayanan Prima .....	16
1. Pengetian Pelayanan Prima .....	16

2. Tujuan Pelayanan Prima.....	19
3. Ciri-ciri Pelayanan Prima .....	20
4. Konsep Pelayanan Prima A3 .....	22
5. Strategi Pelayanan Prima.....	23
6. Pentingnya Pelayanan Prima .....	25
7. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima.....	28
8. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam .....	29
B. Loyalitas .....	30
1. Pengertian Loyalitas.....	30
2. Karakteristik Loyalitas Nasabah .....	31
3. Tahapan-tahapan Loyalitas.....	32
4. Loyalitas dalam Perspektif Islam.....	34
C. Nasabah .....	35
1. Pengertian Nasabah.....	35
2. Sifat-sifat Nasabah .....	39
3. Sikap Melayani Nasaba .....	40
4. Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank.....	44
D. Penelitian Terdahulu .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian.....	48
B. Kehadiran Peneliti.....	50
C. Lokasi Penelitian.....	50
D. Sumber Data .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	51
F. Teknik Analisis Data.....	55
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	57

H. Tahap-tahap Penelitian.....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Paparan Data.....	63
B. Deskripsi Data .....	76
C. Profil Nasabah .....	78
D. Temuan Hasil Penelitian .....	79
E. Analisis Data .....	98
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Konsep Pelayanan Prima.....	126
B. Strategi Pelayanan Prima .....	133
C. Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri KC Lodoyo .....	135
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	137
B. Saran.....	140
DAFTAR RUJUKAN.....	141
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	143