

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Kegunaan Penelitian.....	17
E. Penegasan Istilah	19
F. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II	22
KAJIAN PUSTAKA	22
A. Kajian Pustaka.....	22
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Konseptual	54
BAB III.....	59
METODE PENELITIAN	59
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	59
B. Kehadiran Peneliti	63
C. Lokasi Penelitian	63
D. Data dan Sumber Data.....	64
E. Teknik Pengumpulan Data	69
F. Teknik Analisis Data	73

G. Pengecekan Keabsahan Data.....	76
H. Tahap-tahap Penelitian.....	81
BAB IV	83
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	83
A. Gambaran Umum	83
B. Paparan Data	85
C. Temuan Penelitian.....	125
BAB V.....	133
PEMBAHASAN PENELITIAN	133
A. Penerapan Layanan Prima pada Bank Syariah Indonesia Di Tulungagung.....	133
B. Kendala dalam Pelaksanaan Layanan Prima di Bank Syariah Indonesia di Tulungagung.....	140
C. Layanan Prima dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Tulungagung.....	142
BAB VI.....	150
PENUTUP.....	150
A. Kesimpulan.....	150
B. Saran.....	151
DAFTAR PUSTAKA.....	153
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	161