

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.	9
F. Batasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah	10
H. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Pemasaran	14
1. Definisi Pemasaran	14
2. Konsep Pemasaran	15
3. Fungsi Pemasaran	18

B. Pelayanan	19
1. Definisi Pelayanan	19
2. Kategori dan Karakteristik Pelayanan	21
3. Dimensi Pelayan	23
4. Ciri-ciri Pelayanan	24
5. Makna Pelayanan dalam Hubungannya dengan Nasabah	25
C. Fasilitas	27
1. Definisi Fasilitas	27
2. Jenis-jenis Fasilitas Perbankan	28
D. Promosi	32
1. Definisi Promosi	32
2. Tujuan Promosi	33
3. Bentuk-Bentuk Promosi	34
E. Loyalitas	36
1. Definisi Loyalitas	36
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	38
3. Tahapan Loyalitas Pelanggan	39
4. Tingkat Loyalitas Pelanggan	40
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	41
G. Kerangka Konseptual	48
H. Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Pendekatan Dan Jenis Peneliti.....	50
B. Populasi, Sampel, Teknik Sampling	51
C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran	54
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	56

E. Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN	67
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
1. Letak Geografis Objek Penelitian	67
2. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	67
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	70
4. Visi dan Misi Bank Muamalat	71
B. Produk Dan Layanan Bank Muamalat	71
C. Karakteristik Responden	72
D. Hasil Penelitian	77
E. Analisis Data	80
BAB V PEMBAHASAN	95
A. Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	95
B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	96
C. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	97
D. Pengaruh Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri	98
BAB VI PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN