

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PEMGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	9
1. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS).....	9
a. Pengertian KSPPS	9
b. Landasan Hukum KSPPS	11
c. Tujuan dan Fungsi KSPPS	14
d. Produk-Produk KSPPS.....	15
2. Strategi <i>Customer Service</i>	15
a. Pengertian Strategi	15
b. Pengertian <i>Customer Service</i>	20
c. Peranan <i>Customer Service</i>	21
d. Fungsi <i>Customer Service</i>	21
e. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	24
f. Sikap Melayani Nasabah	26
g. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	27
h. Syarat Seorang <i>Cuistomer Service</i>	29
3. Loyalitas.....	30
a. Pengertian Loyalitas	30
b. Karakteristik Loyalitas	32
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	33
d. Strategi Membangun Loyalitas.....	33

4. Nasabah	34
a. Pengertian Nasabah	34
b. Sifat-Sifat Nasabah	35
c. Sebab-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank/Koperasi	36
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berfikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	42
B. <i>Setting</i> Penelitian	43
C. Subyek Penelitian	43
D. Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Pengujian Keabsahan Data	46
G. Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian	50
1. Sejarah KSPPS Berkah Abadi Gemilang	50
2. Profil KSPPS Berka Abadi Gemilang	50
3. Visi dan Misi KSPPS Berkah Abadi Gemilang	51
4. Tujuan KSPPS Berkah Abadi Gemilang	51
5. Struktur Organisasi KSPPS Berkah Abadi Gemilang	51
6. Kewenangan dan Kinerja Instansi KSPPS Berkah Abadi Gemilang	53
7. Produk-Produk KSPPS Berkah Abadi Gemilang	55
B. Deskripsi Data Penelitian	59
1. Deskripsi Strategi <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang	59
2. Deskripsi Hambatan <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang	64
C. Analisis Data Penelitian	66
1. Analisis Strategi <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang	66
2. Analisis Hambatan <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang	69

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	73
B. Saran-Saran.....	73
C. Penutup	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Simpanan Berjangka (SIMKA)	56
Tabel 4.2 Simpanan Berkah Berencana (SIM KACA)	57

