

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II : LANDASAN TEORI	13
A. Loyalitas	13
1. Pengertian Loyalitas	13
2. Tahap-Tahap Loyalitas	14
3. Karakteristik Loyalitas	16
4. Manfaat Loyalitas	16
5. Cara Membangun Loyalitas	18
B. Nasabah	19
1. Pengertian Nasabah	19
2. Sifat-Sifat Nasabah	19
C. Tabungan	22
1. Pengertian Tabungan	22
2. Keuntungan Menabung di Bank	23
3. Prinsip Penghimpunan Dana Bank Syariah.....	23

4. Pemanfaatan Tabungan Secara Efisien	26
5. Perbedaan antara Menabung di Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	27
D. Hasil Penelitian Terdahulu	28
E. Kerangka Berfikir	32
BAB III : METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Sumber Data	33
C. Lokasi Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Uji Keabsahan Data	36
F. Teknik Analisis Data	38
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40
1. Nama Instansi dan Alamat.....	40
2. Sejarah Berdirinya BRI Syariah KCP Pati	40
3. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Pati	42
4. Nilai Utama BRI Syariah KCP Pati.....	42
5. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Pati	43
6. Ruang Lingkup Produk dan Jasa	44
7. Prosedur dan Mekanisme Operasional	53
B. Hasil Penelitian.....	55
1. Data tentang Indikator Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah KCP Pati	55
2. Data tentang Strategi Membangun Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah KCP Pati.....	59
C. Pembahasan dan Analisis	64
1. Analisis tentang Indikator Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah KCP Pati	64

2. Analisis tentang Strategi Membangun Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah KCP Pati.....	67
BAB V : PENUTUP	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
C. Penutup	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

