

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. KONTEKS PENELITIAN	1
B. FOKUS PENELITIAN	5
C. TUJUAN PENELITIAN	5
D. KEGUNAAN PENELITIAN	5
E. DEFINISI OPERASIONAL.....	7
F. PENELITIAN TERDAHULU	8
G. SISTEMATIKA PENULISAN	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Pengertian Pelayanan.....	15
B. Asas Pelayanan	16
C. Prinsip Pelayanan.....	17
D. Akurasi.....	18
E. Keamanan	18
F. Tanggung Jawab	18
G. Kelengkapan Sarana dan Prasarana	18
H. Kemudahan Akses	18
I. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	19
J. Kenyamanan	19
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	25

B. Kehadiran Peneliti	25
C. Lokasi Penelitian	26
D. Sumber Data	26
E. Prosedur Pengumpulan Data	27
F. Teknik analisis data	28
G. Pengecekan keabsahan data	29
H. Tahap-tahap penelitian.....	31
BAB IV PAPARAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Setting Penelitian	32
B. Paparan Data dan Temuan Penelitian	38
C. Pembahasan	56
1. Strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah	56
2. Strategi pelayanan BWM berkah Rizqi Lirboyo	61
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63
Daftar Pustaka.....	64
LAMPIRAN.....	66