DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**

PENGESAHAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **x**

DAFTAR TRANSLITERASI ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah 7
C. Rumusan Masalah 7
D. Kajian Pustaka 8
E. Tujuan Penelitian 12
F. Kegunaan Hasil Penelitian 12
G. Definisi Operasional 13
H. Metode Penelitian 15
I. Sistematika Pembahasan 20

BAB II STRATEGI *MAINTENANCE* DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH **22**

A. Pemasaran 22
   1. Pengertian Pemasaran 22
   2. Strategi Pemasaran 23
   3. Strategi Promosi Bank 28
   4. Strategi *Maintenance* 34
   5. Kepuasan Nasabah 36
B. Loyalitas Nasabah 38

BAB III STRATEGI *MAINTENANCE* DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH SURABAYA DHARMAWANGSA **42**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

A. Gambaran Umum Tentang BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa 42
B. Strategi *Maintenance* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa 47

BAB IV APLIKASI STRATEGI *MAINTENANCE* DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH SURABAYA DHARMAWANGSA 53

A. Aplikasi Strategi *Maintenance* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa 53
B. Peran Strategi *Maintenance* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa 60

BAB V PENUTUP 66

A. Kesimpulan 66
B. Saran 67

DAFTAR PUSTAKA 68

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id