DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……..i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING……...ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI……...iii
MOTTO……iv
PERSEMBAHAN……..v
PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN……....vi
ABSTRAK……....vii
KATA PENGANTAR……..viii
DAFTAR ISI……..x
DAFTAR GAMBAR……xiii

BAB I : PENDAHULUAN……1

A. Latar Belakang……1
B. Rumusan Masalah……...5
C. Tujuan Penelitian……....5
D. Manfaat Penelitian……..5
E. Definisi Konsep……..7
F. Sistematika Pembahasan……9

BAB II : KERANGKA TEORI……11

A. Penelitian Terdahulu……11
B. Kerangka Teori……15
   1) Sistem……15
   2) Pemasaran……..17
   3) Pelayanan……...37

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

BAB III : METODE PENELITIAN……42

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian……..42
B. Lokasi Penelitian……42
C. Jenis dan Sumber Data……43
D. Tahap-Tahap Penelitian…….....43
E. Teknik Pengumpulan Data…….....45
F. Teknik Validitas Data…….....47
G. Teknik analisis Data……...49

BAB IV : HASIL PENELITIAN…….....52
A. Gambaran Obyek Penelitian……..52
1. Sejarah Berdirinya KBIH An-Nur Surabaya……...52
2. Letak Geografis…….....56
3. Visi dan Misi KBIH An-Nur Surabaya…….....57
4. Struktur Organisasi……58
B. Penyajian Data……...62
1) Alumni Sebagai asset Berharga……...63
2) Memberikan Pelayanan terhadap Alumni……...66
3) Keunggulan Jasa……68
4) Rancangan Acara untuk Alumni……72
5) Mengkoordinir Alumni…….....75
C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)……77
1. Barang dan Jasa Berkualitas…….....79
2. Relationship Marketing……...83
3. Program Promosi Loyalitas……87
4. Fokus pada Pealanggan Terbaik……..88
5. Penanganan Complain secara Efektif…….....90
6. Unconditional Guarantess……..93
7. Program Pay-For-Performance……..94

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

BAB V : PENUTUP…….96
A. Kesimpulan……...96
B. Saran dan Rekomendasi…….....98
C. Keterbatasan Penelitian……99
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
BIOGRAFI PENULIS

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