

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Kerangka Pemikiran.....	15
G. Hipotesis.....	25
BAB II KAJIAN TEORITIS TENTANG KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN PERLUASAN PANGSA PASAR	
A. Konsep Tentang Kualitas Pelayanan.....	26
B. Konsep Tentang Promosi	39
C. Konsep Tentang Perluasan Pangsa Pasar	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	68
B. Lokasi Penelitian	68
C. Jenis Data	69
D. Sumber Data.....	70
E. Teknik Pengumpulan Data.....	70

F. Definisi Operasional.....	72
G. Teknik Analisis Data.....	75
H. Pengujian Hipotesis.....	84
 BAB IV ANALISIS EMPIRIK TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP PERLUASAN PANGSA PASAR PRODUK DANA TALANGAN HAJI DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP UJUNGBERUNG DAN KCP RANCAEKEK BANDUNG	
A. Kondisi Objek Penelitian	88
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Perluasan Pangsa Pasar Produk Dana Talangan Haji di BSM KCP Ujungberung dan BSM KCP Ranacekek Bandung.....	105
C. Pengaruh Promosi terhadap Perluasan Pangsa Pasar produk dana talangan haji di BSM KCP Ujungberunga dan BSM KCP Ranacekek Bandung.....	110
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Perluasan Pangsa Pasar produk dana talangan haji di BSM KCP Ujungberung dan KCP Ranacekek Bandung	115
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	124
B. Rekomendasi	126
DAFTAR PUSTAKA	127
RIWAYAT HIDUP	131
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	