

DAFTAR ISI

Halaman Luar Sampul.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Dartar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Batasan Masalah.....	12
E. Manfaat Penelitian	13
F. Penegasan Istilah.....	14
G. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II: LANDASAN TEORI

A. <i>Handling Complaint</i>	18
1. Pengertian <i>Handling Complaint</i>	18
2. Jenis Keluhan	22
3. Penyebab dan Manfaat Komplain	23
4. Faktor Terjadi Komplain	24
5. Cara Penanganan Komplain	26
B. Kualitas Pelayan <i>Customer Service</i>	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	28
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	32
3. Pengertian <i>Customer Service</i>	33
4. Fungsi <i>Customer Service</i>	36
5. Tugas <i>Customer Service</i>	37
C. Kepuasan Nasabah Menabung	38
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	38
2. Strategi Kepuasan Nasabah	42
3. Indikator Kepuasan Nasabah	43
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	44
D. Bank Syariah	45
1. Pengertian Bank Syariah	45
2. Dasar-dasar Hukum Perbankan Syariah	48
3. Tujuan Perbankan Syariah	50
4. Fungsi Perbankan Syariah	50
E. Penelitian Terdahulu	53

F. Kerangka Konseptual	57
G. Hipotesisi Penelitian	58
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	60
B. Populasi, Sampling dan Sampel.....	61
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	62
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	65
E. Teknik Analisis Data	68
BAB IV: HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Obyek Penelitian	76
B. Analisis Deskriptif.....	83
C. Analisis Data.....	106
BAB V: PEMBAHASAN	
A. Pengaruh <i>Handling Complaint</i> terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.....	124
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung	126
C. Pengaruh <i>Handling Complaint</i> dan Kualitas Pelayanan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung	128
D.	

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	131
B. Saran	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN