

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
PENDAHULUAN .....	1
<b>BAB I : BANK SYARIAH</b>	
A. Pengertian Bank Syariah .....	8
B. Peran dan Fungsi Bank Syariah .....	10
C. Produk dan Akad dalam Bank Syariah .....	12
D. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....	27
<b>BAB II : LAYANAN</b>	
A. Pengertian Layanan dan Kualitas Layanan .....	33
B. Dimensi Layanan.....	41
C. Ciri-ciri Layanan yang Baik.....	44
D. Konsep Layanan dalam Islam .....	45
<b>BAB III : PELAYANAN PRIMA</b>	
A. Perbedaan Layanan dan Pelayanan.....	52
B. Pengertian Pelayanan Prima .....	54
C. Konsep Pelayanan Prima .....	55
D. Dimensi Pelayanan Prima.....	58
E. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	59
<b>BAB IV : FRONTLINER</b>	
A. Perngertian <i>Frontliner</i> .....	65
B. <i>Teller</i> .....	67
C. <i>Customer Service</i> .....	73
<b>BAB V : ETIKA PELAYANAN NASABAH BANK SYARIAH</b>	
A. Sikap dan Perilaku dalam Etika Pelayanan .....	83
B. Penanganan Keluhan Nasabah <i>Customer Service</i> .....	89
C. Larangan dalam Etika Pelayanan.....	94
<b>PENUTUP .....</b>	<b>100</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>