

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Pengesahan Penguji.....	iv
Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak.....	xvii
Abstrack.....	xviii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Batasan Masalah.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	13
F. Penegasan Istilah.....	14
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	16

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. <i>Total Quality Management</i> .....	18
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> .....	18
2. Perbedaan <i>Total Quality Management</i> .....	22
3. Karakteristi <i>Total Quality Management</i> .....	23
B. Pelayanan Nasabah .....	26
1. Pengertian Nasabah .....	26
2. Prinsip Pelayanan .....	27
3. Standar Pelayanan .....	29
4. Kualitas Pelayanan .....	32
C. Nasabah .....	36
1. Konsep Nasabah .....	36
2. Pengertian Nasabah .....	37
3. Kepuasan Nasabah .....	38
4. Strategi Kepuasan Nasabah .....	40
D. Penelitian Terdahulu .....	42
E. Kerangka Konseptual .....	48

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	50
1. Pendekatan Kualitatif .....	50
2. Jenis Penelitian .....	50
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Kehadiran Peneliti .....	51
D. Data dan Sumber Data .....	52
E. Teknik Pengumpulan Data .....	54
1. Observasi .....	54
2. Wawancara .....	55
3. Dokumentasi .....	55
F. Teknik Analisis Data .....	56
1. Reduksi Data .....	56

2. Penyajian Data.....	57
3. Penarikan Kesimpulan.....	57
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	57
H. Tahap – Tahap Penelitian.....	59
1. Tahap Pra Lapangan.....	59
2. Tahapan Pelaksanaan.....	59
3. Tahap Analisis Data.....	60
4. Tahap Penulisan Laporan.....	61

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Paparan Data.....	62
1. Sejarah Perusahaan.....	62
2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	64
3. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	65
4. Produk di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	66
B. Temuan Penelitian.....	75
1. Penerapan <i>Total Quality Management</i> di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	76
2. Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	92
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi <i>Total         Quality Management</i> Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	98
C. Analisis Data.....	100
1. Analisis Mengenai Implementasi <i>Total Quality Management</i> di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	100
2. Analisis mengenai Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat	

Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	103
3. Analisis Mengenai Faktor – Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Mengimplementasi <i>Total Quality Management</i> di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	104

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Implementasi <i>Total Quality Management</i> di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	105
B. Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	125
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Total Quality Management Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	132

## **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	135
B. Saran.....	139

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Jumlah Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo Tahun 2016 - 2018.....	8
Tabel 1.2	Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo Tahun 2019.....	9
Tabel 4.1	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo (Data Kepegawaian).....	65
Tabel 4.2	Daftar Informan Wawancara Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Jumlah Nasabah BUS dan UUS Bulan Januari - Agustus .....	3
Gambar 1.2 Diagram Pangsa Pasar Antara Bank Syariah di Indonesia .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	48
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber .....	63
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Pengajuan Penelitian

Lampiran 2 : Surat Balasan Persetujuan Penelitian

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

Lampiran 4 : Lembar Kendali Skripsi

Lampiran 5 : Dokumentasi

Lampiran 6 : Penyertaan Keaslian Tulisan

Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup

