

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Diagram.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penegasan Isitilah.....	11
F. Sistematika Penulisan	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Etika <i>Customer Service</i>	
1. Pengertian Etika <i>Customer Service</i>	15
2. Dasar-dasar Etika <i>Customer Service</i>	18
3. Etika Dalam Memberikan Pelayanan.....	22
B. Pelayanan Nasabah	
1. Pengertian Pelayanan Nasabah.....	30
2. Prinsip Pelayanan	32

3. Sifat-Sifat Nasabah.....	36
4. Jenis Nasabah Yang Menyulitkan.....	37
5. Mengontrol Emosi.....	43
C. Bank Syariah Indonesia	45
D. Penelitian Terdahulu	49
E. Kerangka Konseptual	57

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian Dan Jenis Penelitian	
1. Pendekatan Penelitian	58
2. Jenis Penelitian	59
B. Lokasi Penelitian.....	60
C. Kehadiran Peneliti.....	60
D. Data dan Sumber Data	62
E. Teknik Pengumpulan Data.....	64
F. Teknik Analisis Data.....	68
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	73
H. Tahap-Tahap Penelitian	75

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data	
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	78
2. Visi & Misi Bank Syariah Indonesia	80
3. Struktur Organisasi.....	81
4. Data Informan	82

B. Temuan Penelitian	
1. Mekanisme Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung	84
2. Pengawasan Implementasi Etika <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung.....	89
3. Kendala dan solusi pada Implementasi Etika <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung	103
C. Analisis Data	108

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Mekanisme Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung	119
B. Pengawasan Implementasi Etika <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung ..	125
C. Kendala dan solusi pada Implementasi Etika <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung	134

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	125
B. Saran.....	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN