

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Latar .....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan penguji.....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Lamiran .....	xiv
Abstrak.....	xv
Abstrack.....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Batasan Masalah.....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Penegasan Istilah.....	7
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	9

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. Mutu Pelayanan.....	11
1. Pengertian Mutu Pelayanan.....	11
2. Ciri-Ciri Pelayanan.....	14
3. Strategi Pelayanan.....	18
4. Standar Pelayanan .....	19
5. Kualitas Pelayanan .....	22
B. Konsep <i>Customer Service</i> .....	25
1. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	25
2. Syarat <i>Customer Service</i> .....	26
3. Tanggung jawab <i>Customer Service</i> .....	27
4. Fungsi <i>Customer Service</i> .....	28
5. Wewenang <i>Customer Service</i> .....	31
C. Langkah-Langkah <i>Customer Service</i> .....	32
1. Tahapan Mengawali Layanan .....	32
2. Selama Melayani.....	32
3. Mengakhiri Layanan .....	34
D. Bank Syariah.....	34
1. Pengertian Bank Syariah.....	34
2. Sejarah Bank Syariah .....	36
3. Landasan Hukum .....	38
4. Visi Misi Bank Syariah.....	41
5. Ciri-Ciri Bank Syariah .....	42

6. Fungsi Bank Syariah .....	43
E. Penelitian Terdahulu .....	47
F. Karangan Berfikir.....	51

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	52
1. Jenis Penelitian.....	52
2. Pendekatan .....	53
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Kehadiran Penelitian .....	54
D. Data Dan Sumber Penelitian .....	54
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	59
G. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	61
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	62

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

A. Konsep Bank.....	64
1. Sejarah Bank BRI Syariah .....	64
2. Visi-Misi Bank BRI Syariah .....	67
3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah .....	68
4. Letak Geografis .....	69
5. Produk-Produk Bank BRI Syariah .....	69
B. Paparan data.....	77

1. Paparan tentang Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan <i>Customer Service</i> Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo .....	77
2. Paparan tentang Faktor Pendorong dan Penghambat Peningkatan Mutu Pelayanan <i>Customer Service</i> Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo .....	82
C. Temuan Data.....	84
1. Temuan tentang Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan <i>Customer Service</i> Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo .....	84
2. Temuan tentang Faktor Pendorong Dan Penghambat Peningkatan Mutu Pelayanan <i>Customer Service</i> Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo .....	85

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pembahasan tentang Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan <i>Customer Service</i> Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo .....	87
B. Pembahasan tentang Faktor pendorong dan penghambat Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan <i>Customer Service</i> Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo.....	96

## **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	101
B. Saran .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	113

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**