

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian	iv
Halaman Motto	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	xi
Daftar Lampiran	xii
Pedoman Transliterasi.....	xiii
Abstrak.....	xvi
Daftar Isi.....	xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Penegasan Istilah	12
G. Sistematika Pembahasan.....	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Tentang Etika Pelayanan	16
B. Kepuasan Nasabah	30
C. Konsep Perbankan Syariah	38
D. Penelitian Terdahulu	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Kehadiran Peneliti.....	52
D. Sumber Data.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Teknik Analisis Data.....	56
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	59
H. Tahap-Tahap Penelitian	61

BAB IV PAPARAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Singkat Objek Penelitian	64
1. Sejarah Berdirinya Dan Berkembang Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk	64
2. Ruang Lingkup Bidang Usaha Bank Muamalat.....	68
B. Paparan Data	83
1. Paparan Tentang Implementasi Etika Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah	83

2. Paparan Tentang Implementasi Sikap Karyawan Bank Muamalat KCP Tulungaagung Terhadap Kepuasan Nasabah	85
C. Temuan Pnelitian.....	94
1. Temuan Tentang Implementasi Etika Pelayanan Bank Muamalat KCP Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah.....	94
2. Temuan Tentang Implementasi Sikap Pelayanan Bank Muamalat KCP Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah.....	95
BAB V PEMBAHASAN	
A. Implementasi Etika Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Tulungaagung Terhadap Kepuasan Nasabah	98
B. Implementasi Etika Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Tulungaagung Terhadap Kepuasan Nasabah	103
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	113
B. Saran	115
DAFTAR RUJUKAN.....	116
LAMPIRAN-LAMPIRAN	