

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Motto.....	iv
Pengesahan Penguji.....	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
Abstract	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI.....	6
A. Landasan Teoritis	6
1. <i>Customer Service</i>	6
2. Pelayanan.....	9
3. Kepuasan Nasabah	16
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Berfikir	244
BAB III : METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Kehadiran Peneliti.....	27
D. Data Dan Sumber Data	27
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Analisis data.....	30

	G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	31
	H. Tahap-tahap Penelitian.....	32
BAB IV	: HASIL PENELITIAN.....	34
	A. Profil Bank Syariah Indonesia.....	34
	B. Paparan Data.....	41
	C. Temuan Penelitian.....	56
BAB V	: PEMBAHASAN.....	61
BAB IV	: PENUTUP.....	72
	A. Kesimpulan.....	72
	B. Saran.....	73
	DAFTAR PUSTAKA.....	74
	LAMPIRAN.....	76