

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Kegunaan Penelitian.....	13
G. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	14
H. Penegasan Istilah.....	16

I. Sistematika Skripsi.....	18
BAB II : LANDASAN TEORI	20
A. Tinjauan Tentang Penanganan Keluhan.....	20
1. Pengertian Penanganan Keluhan.....	20
B. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	24
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2. Dasar-dasar Pelayanan	28
C. Tinjauan tentang Loyalitas Nasabah	34
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	34
D. Tinjauan Tentang Pembiayaan Mudharabah.....	36
1. Pengertian Pembiayaan Mudharabah	36
2. Rukun Mudharabah.....	41
3. Bentuk-bentuk Mudharabah	43
E. Penelitian Terdahulu	45
F. Kerangka Konseptual	49
BAB III : METODE PENELITIAN.....	51
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	51
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	52
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya	54
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	56
E. Analisis Data	59
BAB IV : HASIL PENELITIAN	66
A. Profil Lembaga.....	66
B. Profil Responden.....	74
C. Karakteristik Responden.....	74
D. Deskripsi Data.....	79
E. Analisis Data	81

BAB V : PEMBAHASAN	94
BAB VI : PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN