

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
ABSTRAK .....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Penelitian .....	6
BAB 2 .....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Pelayanan .....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	9
2.1.2 Dasar-Dasar Pelayanan .....	11
2.1.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	12
2.1.4 Pelayanan Prima dan Publik .....	13
2.1.5 Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	16
2.2 <i>Customer Service</i> .....	20
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	20
2.2.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	21
2.2.3 Peranan <i>Customer Service</i> .....	23
2.3 Nasabah .....	27

2.3.1	Pengertian Nasabah .....	27
2.3.2	Pengertian Nasabah Penabung .....	29
2.3.3	Sifat-Sifat Nasabah .....	29
2.3.4	Sebab-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank .....	30
2.4	Penelitian Terdahulu .....	32
2.5	Kerangka Konseptual .....	34
<b>BAB 3</b>	.....	<b>35</b>
<b>METODELOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>35</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	35
3.2	Jenis-Jenis Sumber Data .....	37
3.3	Fokus Penelitian .....	38
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5	Tekhnik Analisis Data .....	39
3.6	Tahap-Tahap Penelitian .....	40
<b>BAB 4</b>	.....	<b>43</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>43</b>
4.1	Analisis Data .....	43
4.1.1	Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Perspektif Islam .....	43
<b>BAB 5</b>	.....	<b>53</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>53</b>
5.1	Kesimpulan .....	53
5.2	Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>63</b>