

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>1</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>6</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>7</b>
D. Asumsi Penelitian .....	<b>7</b>
E. Hipotesis Penelitian.....	<b>8</b>
F. Kegunaan Penelitian .....	<b>8</b>
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>9</b>
H. Definisi Istilah.....	<b>10</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	<b>12</b>
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	<b>12</b>
2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	<b>14</b>
3. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	<b>16</b>
B. <i>Customer Service</i> .....	<b>17</b>
C. Tinjauan Kepuasan Nasabah .....	<b>24</b>
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	<b>24</b>
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	<b>28</b>
3. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam .....	<b>29</b>
D. Kajian Penelitian Terdahulu .....	<b>35</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>

A. Rancangan Penelitian .....	41
B. Populasi dan Sampel .....	42
C. Sumber Data.....	43
D. Instrumen Penelitian.....	44
E. Pengumpulan Data .....	46
F. Analisis Data .....	48
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
B. Deskripsi Data.....	71
C. Analisis Deskriptif Variabel.....	73
D. Uji Kualitas Data.....	77
E. Uji Asumsi .....	80
F. Pembuktian Hipotesis .....	85
G. Pembahasan .....	89
BAB V PENUTUP .....	94
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	95
DAFTAR RUJUKAN .....	96
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	