

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TRANSLITERASI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Kajian Pustaka.....	8
E. Tujuan Penelitian	12
F. Kegunaan Hasil Penelitian	12
G. Definisi Operasional	13
H. Metode Penelitian	15
I. Sistematika Pembahasan	19
BAB II STRATEGI PENANGANAN KELUHAN ATM DAN KEPUASAN PELANGGAN	21
A. Strategi Penanganan Keluhan ATM.....	21
B. Kepuasan Pelanggan	37

BAB III	STRATEGI PENANGANAN KELUHAN ATM DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG SURABAYA DALAM RANGKA PENINGKATAN KEPUASAN	47
	A. Gambaran Umum PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya	
	1. Sejarah Perkembangan Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.....	47
	2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah	47
	B. Faktor-faktor Penyebab Nasabah di PT.Bank BNI Syariah Cabang Surabaya Mengalami Keluhan ATM.....	51
	C. Strategi Penanganan Keluhan ATM di PT.Bank BNI Syariah Cabang Surabaya	53
		54
BAB IV	ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN ATM DALAM RANGKA PENINGKATAN KEPUASAN	
	A. Faktor-faktor Penyebab Nasabah di PT.Bank BNI Syariah Cabang Surabaya Mengalami Keluhan ATM.....	60
	B. Strategi Penanganan Keluhan ATM dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan di PT.Bank BNI Syariah Cabang Surabaya.....	60
		62
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	73
	B. Saran.....	73
	DAFTAR PUSTAKA	74
	LAMPIRAN.....	76
		78