

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TRANSLITERASI	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Batasan Penelitian.....	10
F. Definisi Operasional	10
G. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGUNAKAN PRODUK DAN JASA BANK SYARIAH	14
A. Bank Syariah	14
1. Pengertian	14
2. Kegiatan Usaha Bank Umum Syariah.....	15
B. Pelayanan	23
1. Pengertian Pelayanan.....	23

	2. Dimensi Pelayanan.....	24
	3. Dasar-Dasar Prinsip Manajemen Pelayanan Nasabah.....	25
	4. Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	26
	C. Keputusan Nasabah	31
	D. Penelitian Terdahulu	35
BAB III	METODE PENELITIAN.....	40
	A. Jenis Penelitian.....	40
	B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
	C. Objek Penelitian	41
	1. Populasi	41
	2. Sampel	42
	D. Variabel Penelitian	43
	1. Variabel Bebas/ <i>(independen variable)</i> (X).....	43
	2. Variabel Terikat/ <i>(dependen variable)</i> (Y).....	44
	E. Hipotesis	44
	F. Instrumen Penelitian.....	44
	G. Data dan Sumber Data	47
	1. Jenis Data.....	47
	2. Sumber Data	47
	3. Teknik Pengumpulan Data	48
	H. Teknik Analisis Data.....	49
	1. Analisis Deskriptif.....	49
	2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	59
	A. Gambaran Umum PT. BNI Syariah Surabaya	59
	1. Latar Belakang dan Sejarah Berdirinya PT. BNI Syariah Surabaya.....	59
	2. Visi, Misi, dan Budaya Kerja PT. BNI Syariah Surabaya	61

3.	Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas PT. BNI Syariah Surabaya.....	62
4.	Produk Tabungan PT. BNI Syariah Surabaya	63
B.	Karakteristik Responden	66
C.	Analisis Data	70
1.	Hasil Uji Validitas	70
2.	Hasil Uji Realibilitas.....	72
3.	Analisis Deskriptif.....	73
4.	Analisis Regresi Berganda.....	76
D.	Pembahasan	81
BAB V	PENUTUP	88
A.	Kesimpulan.....	88
B.	Saran.....	89
	DAFTAR PUSTAKA.....	91
	LAMPIRAN.	
	BIODATA PENULIS.	