DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TRANSLITERASI xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah 11
C. Rumusan Masalah 11
D. Kajian Pustaka 12
E. Tujuan Penelitian 14
F. Kegunaan Penelitian 15
G. Definisi Operasional 16
H. Metode Penelitian 19
I. Sistematika Pembahasan 25

BAB II *SERVICE EXCELLENCE COMMUNICATION* DAN KEPUASAN NASABAH

A. Definisi *Service Excellence Communication* 27
B. Manfaat Pelayanan Prima (*Service Excellence*) 31

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Kepuasan 34
D. Pengertian Pelanggan atau Nasabah 38

BAB III BANK SYARIAH MANDIRI KCP WONOCOLO DAN PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE COMMUNICATION* (*SEC*)

A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri 42
B. Standar Pelayanan Minimum Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo..... 46
C. Aspek Layanan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo..... 48
D. Standar Integritas Internal *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo.....50
E. Struktrur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo..... 53
F. Penerapan *Service Excellence Communication*..... 55
G. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Daya Tarik Konsumen 63

BAB IV ANALISIS PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE COMMUNICATION* OLEH *CUSTOMER SERVICE* DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KCP WONOCOLO

A. Analisis Terhadap Penerapan *Service Excellence Communication* Oleh *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo..... 74
B. Implikasi Penerapan *Service Excellence Communication* Oleh *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo 76

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 80

B. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id