

Daftar Isi

Abstraksi	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	4
B. Permasalahan	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Landasan Teori	5
1. Pengertian Bank dan Perbankan	5
2. Pengertian Pelayanan	6
3. Pelayanan Nasabah	7
4. Fungsi Pelayanan	8
5. Layanan Prima	9
6. Kualitas Pelayanan	12
7. Mengelola Kualitas Jasa	13
8. Kepuasan Pelanggan	14

G. Metode Penelitian	16
1. Bentuk Penelitian	16
2. Metode Pengumpulan Data	17
3. Populasi dan Sampel	18
4. Variabel Penelitian	21
5. Analisis Data	23
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.	24
B. Struktur Organisasi	28
C. Personalia	35
D. Produk	36
E. Price	38
BAB III ANALISIS PEMBAHASAN	39
A. Karakteristik Responden	39
B. Tanggapan Responden	44
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
Daftar Pustaka	71
Lampiran	