

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Maksud Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Metode Penelitian.....	6
1.5.2 Sumber Data.....	7
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.6.2 Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Bank Syariah	8
2.1.1 Pengertian Bank	8
2.1.2 Pengertian Bank Syariah.....	8
2.1.3 Prinsip Syariah	9
2.1.4 Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional	10
2.1.5 Fungsi Utama Bank Syariah.....	11
2.2 <i>Customer Service</i>	12
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	12
2.2.2 Peranan <i>Customer Service</i>	12
2.2.3 Fungsi <i>Customer Service</i>	13
2.3 Pelayanan.....	15
2.3.1 Pengertian Pelayanan	15

2.3.2	Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	19
2.3.3	Jenis-Jenis Pelayanan	22
2.3.4	Kualitas Pelayanan	22
2.3.5	Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.3.6	Strategi Pelayanan	25
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		27
3.1	Objek Penelitian	27
3.1.1	Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah	27
3.1.2	Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Kas Lembang.....	28
3.1.3	Nilai Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah.....	29
3.1.4	Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah kantor kas Lembang	30
3.1.5	Produk bank	30
3.2	Pembahasan	33
3.2.1	Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Kas Lembang	33
3.2.2	Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan <i>customer service</i> pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Kas Lembang	39
3.2.3	Kendala yang dialami dalam pelayanan <i>customer service</i> di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Kas Lembang	40
3.2.4	Solusi dalam pelayanan <i>customer service</i> di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Kas Lembang	42
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		43
4.1	Kesimpulan.....	43
4.2	Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA		xi
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	10
--	-----------

DAFTAR GAMBAR

**Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas
Lembang 30**