

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
KARTU TANDA MAHASISWA	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
Bab 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pelayanan Prima	8
2.1.1 Definisi Pelayanan	8
2.1.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan Bank.....	10
2.1.3 Unsur Pokok Service of Excellent	12
2.2 Definisi Fasilitas	13
2.3 Definisi Kualitas Produk.....	14
2.4 Standar Pelayanan Bank Muamalat Indonesia	15
2.4.1 Standar Penampilan Umum Frontliner BMI	15
2.4.2 Standar Area Banking Hall BMI	17
2.4.3 Standar Melayani Nasabah BMI	18
2.5 Tabungan iB Hijrah	19
2.6 Penelitian Terdahulu	20
Bab 3 METODE PENELITIAN.....	21

3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian.....	21
3.2 Ruang Lingkup Analisis	22
3.3 Penentuan Lokasi Penelitian	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
Bab 4 PEMBAHASAN.....	25
4.1 Profil Bank Muamalat Indonesia.....	25
4.2 Klasifikasi Data Responden	27
4.3 Analisis Kualitas Layanan Tabungan Islamic Banking Hijrah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor cabang Darmo Surabaya.....	30
4.4 Analisis Kualitas Fasilitas dan Fitur Tabungan Islamic Banking Hijrah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Darmo Surabaya.....	36
4.5 Dampak Kepuasan Nasabah Akan Kualitas Layanan dan Fasilitas yang Diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Darmo Surabaya	41
Bab 5 KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 3. 2 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 3. 3 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Fasilitas Yang Sering Digunaakan	39
Diagram 4. 2 Lama Menjadi Nasabah Tabungan iB Hijrah.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Nasabah	49
Lampiran 2 Klasifikasi Data Responden.....	50
Lampiran 3 Grafik Hasil Wawancara	51
Lampiran 4 Hasil Wawancara	52