

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
F. Skala Likert.....	17
G. Metode Penelitian	18
H. Hipotesis	18
I. Defenisi Operasional Variabel	19
J. Sistematika Penulisan	20
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur ..	23
B. Visi Misi Swamitra Rukun Makmur.....	23
C. Struktur Organisasi Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur	24
D. Uraian Tugas Unit Simpan Pinjam Swamitra Rukun Makmur.....	25
BAB III TELAAH PUSTAKA	
A. Pengertian Pelayanan	30
B. Pelayanan dalam Pandangan Islam	45
C. Pengertian Kepuasan	56
D. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	61

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	67
F. Kepuasan Nasabah dalam Pandangan Islam	69

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	71
B. Analisis Data	79
C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	89

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95

DAFTAR PUSTAKA