

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II GAMBARAN UMUM PD. BPR GEMILANG TEMBILAHAN	
A. Sejarah Singkat PD. BPR Gemilang Tembilihan	13
B. Visi dan Misi PD. BPR Gemilang Tembilihan	17
C. Slogan PD. BPR Gemilang Tembilihan	17
D. Filosofi Logo PD. BPR Gemilang Tembilihan	18
E. Inspirasi Warna Logo PD. BPR Gemilang Tembilihan	18
F. Produk-produk PD. BPR Gemilang	18
G. Bagian-bagaian PD. BPR Gemilang Tembilihan	21

Hak Cipta Diindungi 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.



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.

H. Jumlah Tabungan	21
I. Struktur Organisasi PD. BPR Gemilang Tembilihan	22

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan	24
B. Bentuk-bentuk Pelayanan	26
C. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	27
D. Standar Layanan Perbankan	30
E. Sikap Melayani Nasabah	32
F. Kepuasan Nasabah	34
G. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)	39
H. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Pelayanan terhadap Nasabah Tabungan Keluarga Bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Gemilang Tembilihan	50
B. Persepektif Ekonomi Islam Tentang Pelayanan terhadap Nasabah Tabungan Keluarga Bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Gemilang Tembilihan	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	71
B. Saran	72



DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi 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.