

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.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sektor perbankan memegang peranan penting dalam usaha pengembangan perekonomian, dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilisasi nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat. Di era sekarang ini yang di tandai dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasia mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa.<sup>1</sup> Karena tersedianya kemudahan yang diperoleh dari media informasi yang berakibat nasabah semakin banyak pilihan dalam memilih jenis bank mana yang akan di gunakan untuk bertransaksi.

Perbankan sangat membutuhkan kepercayaan masyarakat terutama nasabahnya karena dari situlah sektor perbankan menjadi sangat penting. Perbankan harus profesional dalam pengolaan dan memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Maka dari itulah Islam telah mengajarkan, bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas kepada orang lain.<sup>2</sup> Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

<sup>1</sup><http://repository.ung.ac.id/get/simlit/1/1112/2/Analisis-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-kepuasan-Pelanggan-Pada-PT-Bank-Sinar-Mas-Cabang-Gorontalo.pdf>

<sup>2</sup> <http://liescholisoh.blogspot.co.id/2014/01/strategi-kepuasan-nasabah.html>

## 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.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
 وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ  
 اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya:” Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padanya, pada hal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”(Qs. Al-Baqarah: 267)

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan mutu produk serta nasabahnya. Selain itu, tingkat pesaing dalam dunia perbankan menuntut setiap perusahaan untuk lebih mengunggulkan segala kemampuannya dalam memasarkan produk atau jasa yang ditawarkan. Pertahanan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik, meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Standar kepuasan pelanggan yaitu apabila pelayanan yang di terima melebihi apa yang diharapkan, yang merasa mendapat nilai dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi.<sup>3</sup>

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau diajukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2012), h.195

<sup>4</sup> Kamsir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 180

Dalam dunia perbankan kepuasan nasabah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, di antaranya adalah<sup>5</sup>:

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
6. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar.
7. *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

Seiring dengan perkembangan zaman, nasabah menjadi semakin kritis karena dihadapkan oleh banyak pilihan produk dan jasa layanan tersebut. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya.

<sup>5</sup> M. Nur rianto al arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Alfabeta,2012), h.

## 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.

Pelayanan adalah cara langsung atau tidak langsung yang dilakukan untuk menganalisis kegiatan yang berlaku dengan cara melihat bagian-bagaian kecil dari keseluruhan kegiatan dalam perbankan. Atau membahas perilaku nasabah yang menggunakan jasa-jasa perbankan dalam mendapatkan kepuasan.

Dengan demikian pelayanan merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan/nasabah dengan adanya kebutuhan-kebutuhan agar pelanggan/nasabah dapat memenuhi kebutuhannya.<sup>6</sup>

Pelayanan yang baik itu dapat menciptakan simpati dari masyarakat, sehingga akan menimbulkan kepercayaan. Dengan adanya kepercayaan masyarakat, pemasaran produk akan menjadi lebih lancar. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>7</sup>

Jadi dalam pelayanan yang baik juga merupakan salah satu produk bank untuk memotivasi nasabah yaitu dengan memberikan segala kemudahan dan rasa aman bagi nasabah apabila berhubungan dengan bank, sehingga dengan demikian dapat menunjang penawaran bagi produk-produk lain yang dihasilkan oleh bank sehingga lebih mudah dalam memasarkan produk dan jasa-jasa perbankan.

Sehubungan dengan berbagai masalah yang dihadapi masyarakat menengah ke bawah yang pada saat ini mengalami kekurangan permodalan,

<sup>6</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), Edisi Pertama, h. 178

<sup>7</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Penerbit Andi Offset, 1998), cet. ke I, h. 121.

## 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.

oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir melalui BPR Gemilang pengawas melakukan upaya dalam peningkatan pelayanan baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana.<sup>8</sup> Bank Perkreditan Rakyat Gemilang sebagai bank milik Pemerintah Daerah Indragiri Hilir memiliki kekuatan dan kemampuan untuk menghimpun dana.

Dilandasi maksud dan tujuan BPR berusaha semaksimal mungkin untuk membantuk perekonomian rakyat kecil dengan berdasarkan prinsip kehati-hatian bank, pangsa pasar Bank Perkreditan Rakyat Gemilang meliputi sebagai berikut:

1. Pedagang kecil/kaki lima, dengan menggunakan produk kredit bakulan/modal kerja yang penyerahan dana tabungan “TAKBIR”.
2. Pegawai negeri sipil/pensiun/ABRI dan swasta. Dengan mempergunakan produk kredit konsumtif dan penyerahan dana tabungan “TAKBIR” dan deposito tabungan berjaka.
3. Petani/perkebunan/nelayan/ojek. Dengan mempergunakan produk kredit modal kerja dan konsumtif serta tabungan “TAKBIR” dan deposito berjangka.

Melihat puas atau tidak puasnya pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) di Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Tembilahan, maka peneliti ingin mengetahui seberapa besar pelayanan terhadap nasabah tabungan TAKBIR. Karena ada beberapa nasabah BPR Gemilang yang peneliti temui mengeluh akan pelayanan, di antaranya

---

<sup>8</sup> [www.bpr-gemilang.com](http://www.bpr-gemilang.com)

koneksi jaringan yang kurang baik sehingga nasabah menunggu terlalu lama untuk mendapatkan bukti transaksi. Padahal pelayanan dalam hubungan kerja ataupun bisnis sangatlah penting dikarenakan Islam mengajurkan untuk setiap orang ataupun organisasi memberikan pelayanan yang berkualitas baik, sebagaimana pelayanan yang berkualitas ialah apabila sesuatu yang dikerjakan oleh seseorang untuk orang lain harus menimbulkan rasa tenang, sehingga dapat terbentuk hubungan tali silaturahmi di antara dua belah pihak. Melihat dari ini semua itu, maka hal ini sangat penting dikarenakan sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah diharapkan dapat mengimbangi harapan nasabah BPR Gemilang Tembilaan.

Dari pemaparan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut kedalam bentuk tulisan ilmiah dengan judul: **“ANALISIS PELAYANAN TERHADAP NASABAH TABUNGAN KELUARGA BAHAGIA INDRAGIRI HILIR (TAKBIR) PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) GEMILANG TEMBILAHAN”**.

## **B. Batasan Masalah**

Supaya penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik pembahasan maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada “Pelayanan terhadap Nasabah Tabungan Keluarga Bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada BPR Gemilang Tembilaan.”

### **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 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.

## **C. Rumusan Masalah**

Adapun permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tanggapan nasabah tentang pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada BPR Gemilang Tembilahan ?
- b. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada BPR Gemilang Tembilahan ?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Menganalisis tanggapan nasabah tentang pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada BPR Gemilang Tembilahan.
- b. Mengetahui tinjauan Ekonomi Islam tentang pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada BPR Gemilang Tembilahan.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan di program SI Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran pada pihak-pihak yang berkepentingan, terutama bagi Bank Perkreditan Rakyat Gemilang

**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.

Tembilahan dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah TAKBIR sesuai dengan syariat Islam.

- c. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam menambah ilmu pengetahuan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada BPR Gemilang Tembilahan Jalan Abdul Manaf No. 01 Tembilahan. Alasan penulis memilih lokasi ini dikarenakan penulis melihat banyaknya keluhan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPR Gemilang Tembilahan.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah yang menggunakan tabungan TAKBIR di BPR Gemilang Tembilahan. Sedangkan objek penelitian adalah pelayanan terhadap nasabah tabungan TAKBIR pada BPR Gemilang Tembilahan.

### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah topik penelitian dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah peneliti<sup>9</sup>. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah

<sup>9</sup> Djam'an Satori, Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: ALFABETA), Cet Ke-3, h. 45

## 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.

nasabah TAKBIR pada BPR Gemilang Tembilahan. Nasabah tabungan TAKBIR adalah 2361 nasabah.

Sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara representatif.<sup>10</sup> Maka sampelnya penulis menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu metode sampling dengan cara kebetulan. Teknik sampel kebetulan ini dilakukan apabila pemilihan sampel lebih dari 100 orang, maka teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin<sup>11</sup> dengan presisi 10% yaitu:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan: **n** = Jumlah sampel

**N** = Jumlah populasi

**d<sup>2</sup>** = Presisi

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{2361}{2361 \cdot (10\%)^2 + 1} = \frac{2361}{24,61} = 95,936/96$$

Jadi, sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden.

#### 4. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer yaitu data yang langsung diperoleh dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

<sup>10</sup> *Ibid.* h. 46

<sup>11</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, 2014), Cet Ke-6, h. 71

#### 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.

- b. Data Skunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku atau dari publikasi, instansi yang berkaitan dengan penelitian ini.
- c. Data Tersier yaitu suatu kumpulan dan kompilasi sumber primer dan sumber skunder. Data tersier yang dipakai dalam penelitian ini adalah kamus besar bahasa Indonesia dan Ensiklopedia.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu metode pengumpulan data yang diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara langsung tentang kegiatan-kegiatan yang akan diteliti.
- b. Wawancara yaitu teknik mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan langsung kepada subjek penelitian.<sup>12</sup> Bentuk pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah melakukan wawancara langsung kepada pimpinan/karyawan dan nasabah BPR Gemilang Tembilahan.
- c. Kuisioner yaitu metode pengumpulan data melalui daftar pertanyaan untuk diajukan kepada responden yaitu nasabah BPR Gemilang tembilahan.<sup>13</sup>

### 6. Metode Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa deskriptif kualitatif, yaitu setelah semua data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis mengklasifikasikan dan menjelaskan data-data tersebut dengan cara rinci dan sistematis, sehingga dapat tergambar secara utuh tentang

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: AFABETA, 2010), h. 194

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: ALFABETA, 2007), h. 162

#### 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.

masalah yang diteliti dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya dari permasalahan penelitian ini.

## 7. Metode Penulisan

Setelah data-data terkumpul, selanjutnya penulis menyusun data tersebut dengan menggunakan metode sebagai berikut: Adapun metode penulisan yang digunakan adalah:

- a. Metode Deduktif, yaitu menggambarkan kaidah-kaidah umum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode Deskriptif, yaitu pemaparan yang berusaha menggambarkan realitas apa yang ada dilapangan kemudian dianalisa dengan teliti.

## F. Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini lebih sistematis dan terarah, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan yang meliputi tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian, membahas tentang kondisi Geografis PD. Bank Perkreditan Rakyat Gemilang Jl. Abdul Manaf No.01 Tembilahan

## 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.

**BAB III : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori yang terdiri dari pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, standar layanan perbankan, sikap melayani nasabah, kepuasan nasabah, pengertian BPR dan kualitas pelayanan dalam pandangan islam

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bab yang berisikan hasil penelitian dan pembahasan yang akan menjawab permasalahan dalam penelitian, tanggapan nasabah tentang pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) pada BPR Gemilang Tembilahan dan tinjauan Ekonomi Islam tentang pelayanan terhadap nasabah tabungan keluarga bahagia Indragiri Hilir (TAKBIR) terhadap nasabah pada BPR Gemilang Tembilahan.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dan sarana pada bab ini menguraikan kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil pengolahan data dan keterbatasan-keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini serta saran yang berkaitan dengan penelitian sejenis dimana yang akan datang.

**DAFTAR PUSTAKA**