

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi 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.....	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
E. Metode Penelitian.....	11
F. Sistematika Penulisan	20
BAB II GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI	
A. Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Tebing Tinggi Sumatera Utara	21
B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	24
C. Struktur Organisasi.....	25
BAB III TINJAUAN TEORITIS	
A. Kualitas Pelayanan	56
B. Konsumen.....	60
C. Kepuasan Konsumen.....	64
D. Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen.....	72
E. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	74

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 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi.....	80
B. Pengaruh Pelayanan oleh Frontliner Bank Syariah Mandiri Tebing Tinggi terhadap Tingkat Kepuasan nasabah ditinjau menurut Ekonomi Syariah.....	100

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	103
B. Saran	104

DAFTAR PUSTAKA