



Daftar Isi

Halaman Judul.....	I
Abstrak.....	li
Daftar Isi.....	lii
Daftar Tabel.....	Vi
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
Bab 2 Telaah Pustaka	9
2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.3 Pengertian Bank	12
2.4 Pengertian Bank Syariah	12
2.5 Pengertian Nasabah.....	13
2.6 Pengertian Jasa.....	13
2.7 Pengertian Kepuasan Nasabah	14
2.8 Sifat Sifat Nasabah.....	19
2.9 <i>Customer Service</i>	20
2.9.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	20
2.9.2 Pelayanan <i>Customer Service</i>	23
2.9.3 Fungsi Dan Tugas <i>Customer Service</i>	27
2.10 Syarat Seorang <i>Customer Service</i>	28
2.11 Pandangan Islam Terhadap Pemasaran	29
2.12 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	31
2.13 Penelitian Terdahulu	32
2.14 Variabel Penelitian	33
2.15 Definisi Konsep Variabel Penelitian	34
2.16 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis	39
Bab 3 Metodologi Penelitian	41
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	41
3.2 Jenis Dan Data Sumber	41
3.3 Populasi Dan Sampel	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5 Uji Kualitas Data.....	43
3.5.1 Uji Validitas.....	43
3.5.2 Uji Realibilitas	44
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.1 Uji Normalitas	44
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	45
3.6.3 Uji Heteroskedasitas	45
3.6.1 Uji Autokorelasi	45
3.7 Uji Regresi Linier Berganda	46
3.8 Pengujian Hipotesa	47
3.8.1 Uji Simultan.....	47
3.8.2 Uji Parsial	48

1. Hal yang dilarang dalam penulisan 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.



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.

3.8.3 Uji Koefisien Determinasi	48
Bab 4 Gambaran Perusahaan	49
4.1 Sejarah Berdirinya Pt Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Pekanbaru	49
4.2 Tujuan Pendirian, Visi, Misi, Etika Btn Syariah Serta Semboyan Dan Pedoman Budaya Kerja Btn Syariah Cabang Syariah Pekanbaru	51
4.2.1 Tujuan Pt Bank Tabungan Negara Syariah	52
4.2.2 Visi Pt Bank Tabungan Negara Syariah	52
4.2.3 Misi Pt Bank Tabungan Negara Syariah	52
4.2.4 Etika Pt Bank Tabungan Negara Syariah	53
4.2.5 Semboyan Dan Pedoman Budaya Kerja Pt Bank Tabungan Negara Syariah	53
4.3 Struktur Organisasi Pt Bank Tabungan Negara Syariah Pekanbaru	55
Bab 5 Hasil Dan Pembahasan	56
5.1 Karakteristik Responden	56
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia	56
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
5.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	57
5.2 Deskripsi Variabel.....	58
5.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Bukti Fisik.....	58
5.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Keandalan.....	59
5.2.3 Analisis Deskripsi Variabel Daya Tanggap	61
5.2.4 Analisis Deskripsi Variabel Jaminan	62
5.2.5 Analisis Deskripsi Variabel Kepedulian	64
5.2.6 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan.....	65
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian	67
5.3.1 Uji Validitas.....	67
5.3.2 Uji Realibilitas	71
5.4 Uji Normalitas Data	72
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	73
5.5.1 Uji Multikolinieritas	73
5.5.2 Uji Heteroskedasitas	75
5.5.3 Uji Autokorelasi	76
5.6 Analisis Data Penelitian	77
5.6.1 Regresi Linier Berganda	77
5.6.2 Uji Secara Parsial.....	79
5.6.3 Uji Secara Simultan	81
5.6.4 Koefisien Determinasi	82
5.7 Pembahasan	83
Bab 6 Kesimpulan Dan Saran.....	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran	89

Daftar Pustaka