

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

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penulisan	6
1.5 Metodologi Penulisan	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II GAMBARAN UMUM PT BANK SYARIAH MANDIRI	10
2.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri Bagansiapiapi	10
2.2 Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri	10
2.3 Jenis dan Usaha Kegiatan	11
2.4 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri	16
2.5 Deskripsi Jabatan (<i>Job Description</i>)	16
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	19
3.1 Landasan Teori.....	19
3.1.1 Pengertian Bank	19
3.1.2 Fungsi Bank	22
3.1.3 Pengertian Bank Syariah	24
3.1.4 Produk Bank Syariah	25
3.1.5 Pengertian Pelayanan	26
3.1.6 Kualitas Pelayanan Jasa	28
3.1.7 Pengertian <i>Customer Service</i>	30
3.2 Tinjauan Praktek	44
3.2.1 Pelayanan <i>Customer Service</i>	44

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.

3.2.2 Pelayanan <i>Customer Service</i> Berdasarkan Standar Operasional Prosedur PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bagansaiapiapi	52
3.2.3 Permasalahan-Permasalahan Yang Sering Dihadapi Customer Service Dan Penyelesaiannya	54
BAB IV PENUTUP	59
4.1 Kesimpulan.....	59
4.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61