

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER*
KEPADA NASABAH PADA PT BANK NAGARI KANTOR CABANG
PEMBANTU SYARIAH BUKITTINGGI**

Tugas Akhir

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Manajemen
Perbankan Syariah DIII*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG

Oleh:

NURHUDA YENVENSIA GHOZALI

NIM.1503050146

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1439 H/2018 M**

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah.....	4
C. Penjelasan Judul.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
E. Metodologi Penelitian	7
F. Sistematika Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
B. Tujuan Kualitas Pelayanan	14
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
D. Pengertian Frontliner	19

E. Tugas dan Tanggung Jawab Frontliner.....	21
---	----

**BAB III GAMBARAN UMUM PT BANK NAGARI KCP SYARIAH
BUKITTINGGI**

A. Sejarah Berdirinya PT Bank Nagari KCP Syariah Bukittinggi	26
1. Visi, Misi, dan Motto PT Bank Nagari KCP Syariah Bukittinggi	29
2. Sikap dan Perilaku Budaya Kerja PT Bank Nagari KCP Syatiah Bukittinggi	30
A. Struktur Organisasi PT Bank Nagari KCP Syariah Bukittinggi	31
B. Ruang Lingkup Usaha PT Bank Nagari KCP Syariah Bukittinggi	40

**BAB IV UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
FRONTLINER KEPADA NASABAH PADA PT BANK NAGARI KCP
SYARIAH BUKITTINGGI**

A. Jenis Pelayanan yang diBerikan frontliner	46
B. Upaya meningkatkan Kualitad Frontliner.....	48

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	53
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

CURICULUM VITAE