

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Penegasan Istilah.....	7
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	9
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. BMT .....	11
1. Pengertian BMT .....	11
B. Kualitas Pelayanan .....	12
1. Pengertian Kualitas .....	12
2. Pengertian Pelayanan .....	13
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
4. Karakteristik Pelayanan .....	18

5. Dimensi Pelayanan.....	20
6. Metode Pengukuran Pelayanan.....	21
7. Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam .....	24
C. Kepuasan Anggota .....	28
1. Pengertian Pelanggan (Anggota).....	28
2. Pengertian Kepuasan.....	29
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Anggota.....	30
4. Faktor-Faktor Kepuasan Anggota.....	31
5. Kepuasan Anggota Dalam Prespektif Syariah.....	32
D. Cara Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Kualitas Pelayanan .....	34
E. Kaitan Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	35
F. Hasil Penelitian Terdahulu .....	37
G. Kerangka Berfikir .....	41
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	42
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	42
C. Instrumen Penelitian.....	42
D. Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Uji Keabsahan Data.....	46
G. Analisis Data.....	47
<b>BAB IV : PELAYANAN BMT AS-SALAM DAN KEPUASAN ANGGOTA</b>	
A. Gambaran Umum BMT As-Salam Demak.....	52
1. Sejarah Berdiri BMT As-Salam Demak .....	52
2. Keanggotaan .....	54
3. Visi Dan Misi .....	54
4. Komitmen.....	55

5. Struktur Organisasi .....	56
6. Ruang Lingkup Produk .....	57
B. Deskripsi Data dan Pembahasan Penelitian .....	61
1. Analisis Kualitas Pelayanan di BMT As-Salam Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota .....	61
2. Analisis Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As- Salam Demak .....	84
3. Analisis Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As- Salam Demak .....	88
4. Upaya Mengatasi Permasalahan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT As- Salam Demak .....	91
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	93
B. Keterbatasan Penelitian.....	95
C. Saran.....	96
D. Penutup.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	:	Tabel Model Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	21
Tabel 2.2	:	Penelitian Terdahulu .....	37



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Model Konseptual SERVQUAL .....	17
Gambar 2.2 : Kerangka Berfikir .....	40
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi BMT As-Salam Demak .....	56

