

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan Skripsi	7
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Pustaka	9
1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
a. Pengertian <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
b. Indikator Penerapan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	10
c. Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	14

2. Loyalitas Nasabah	16
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	16
b. Model Konseptual Loyalitas	20
c. Pengelolaan Loyalitas	22
d. Karakteristik Loyalitas	23
e. Merancang dan Menciptakan Loyalitas	24
f. Tahap-Tahap Loyalitas.....	25
g. Mempertahankan Loyalitas Nasabah	26
3. <i>Baitul mall wat- tamwil</i> (BMT)	27
a. Pengertian BMT	27
b. Fungsi BMT	28
c. Prinsip- Prinsip Utama BMT	29
d. Ciri-ciri Utama BMT.....	29
e. Jenis- Jenis Produk BMT	30
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Berfikir.....	35
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Metode Penelitian.....	37
B. Sumber Data.....	37
C. Lokasi Penelitian.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Uji Keabsahan Data.....	42
F. Analisis Data	43
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
1. Nama Instansi BMT	46
2. Alamat BMT	46
3. Sejarah Berdirinya BMT	46
4. Struktur Organisasi	49

5. Ruang Lingkup Wewenang Dan Mekanisme	50
6. Ruang Lingkup Produk Dan Jasa	56
B. Deskripsi Data Penelitian.....	62
1. Implementasi Dari Strategi Strategi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di BMT Amanah Kudus	62
2. Upaya BMT Amanah Kudus Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Strategi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	69
C. Analisis Dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
1. Analisis Implementasi Dari Strategi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di BMT Amanah Kudus.....	73
2. Analisis Upaya Yang Dilakukan BMT Amanah Kudus Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Strategi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	78
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
C. Penutup.....	85

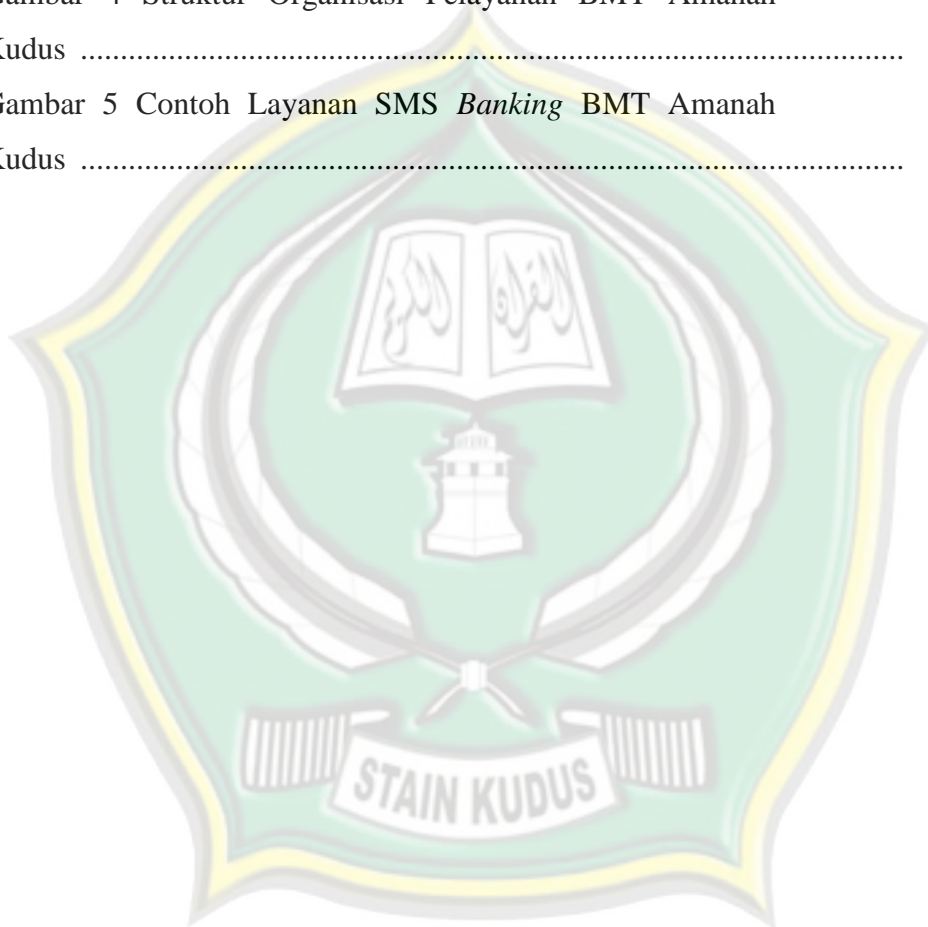
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Proses <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	10
Gambar 2 Kerangka Berfikir	36
Gambar 3 Struktur Organisasi BMT Amanah Kudus	50
Gambar 4 Struktur Organisasi Pelayanan BMT Amanah Kudus	65
Gambar 5 Contoh Layanan SMS <i>Banking</i> BMT Amanah Kudus	70



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Simulasi Produk Simpanan Qurban	59
Tabel 2 Data Jumlah Nasabah BMT Amanah Kudus	70

