

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Abstrak	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xiii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penelitian.....	8

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori	11
1. Kinerja.....	11
a. Pengertian Kinerja.....	11
b. Jenis-Jenis Kinerja.....	12
c. Fungsi-Fungsi Yan Terkait Kinerja.....	13
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja..	14
e. Penilaian Kinerja	16
f. Tujuan Penilaian Kinerja.....	17
g. Manfaat Penilaian Kinerja.....	18
h. Kinerja Karyawan dalam Pekspektif Islam ...	19
2. Kualitas Pelayanan	21
a. Pengertian Kualitas.....	21
b. Pengertian Pelayanan (Jasa)	22
c. Pengertian Kualitas Pelayanan	24

d. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
e. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	25
f. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	27
g. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan yang Baik.....	31
h. Kualitas Pelayanan Karyawan dalam Perspektif Islam.....	33
3. Minat Masyarakat (Nasabah).....	35
a. Pengertian Minat	35
b. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian	37
c. Proses Pembelian Konsumen	41
B. Hasil Penelitian Terdahulu	43
C. Kerangka Berpikir	55

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	58
B. Sumber Data	59
C. Lokasi Penelitian	60
D. Teknik Pengumpulan Data	61
E. Uji Keabsahan Data	64
F. Analisis Data.....	66

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
1. Sejarah Berdirinya PT. AJS Bumiputera Kudus.....	68
2. Profil, Visi dan Misi PT. AJS Bumiputera Kudus.....	71
3. Struktur Organisasi PT. AJS Bumiputera Kudus.....	72
4. Ruang Lingkup, Wewenang dan Mekanisme PT. AJS Bumiputera Kudus	75

5. Ruang Lingkup Produk PT. AJS Bumiputera Kudus.....	76
B. Deskripsi Data Penelitian Kinerja dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus.....	81
1. Kinerja	81
a. Kualitas dan Kemampuan Pegawai.....	83
b. Sarana Pendukung.....	84
c. Supra Sarana.....	85
2. Kualitas Pelayanan.....	87
a. Kepemimpinan	89
b. Pendidikan.....	91
c. Perencanaan.....	92
d. <i>Review</i>	95
e. Komunikasi	96
f. Penghargaan dan Pengakuan(<i>Total Human Reward</i>)	97
C. Analisis dan Pembahasan	100
1. Analisis Tentang Faktor-Faktor yang Kinerja dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS BumiputeraKudus	100
a. Kualitas dan Kemampuan Pegawai.....	101
b. Sarana Pendukung.....	101
c. Supra Sarana.....	103
2. Analisis Tentang Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Menjadi Nasabah PT. AJS Bumiputera Kudus	104
a. Kepemimpinan	105
b. Pendidikan.....	106
c. Perencanaan.....	107
d. <i>Review</i>	108
e. Komunikasi	109

f. Penghargaan dan Pengakuan (<i>Total Human Reward</i>)	110
--	-----

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan	112
B. Keterbatasan Penelitian.....	113
C. Saran-saran.....	114
D. Penutup.....	114

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT HIDUP**