

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	6
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II : TEORI PELAYANAN, TEORI JEMPUT BOLA, TEORI LOYALITAS	
A. Deskripsi Teori.....	12
1. Loyalitas Anggota dalam Perspektif Islam	12
2. Kualitas Pelayanan	14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
b. Teori Kualitas Pelayanan.....	15

c. Model Kualitas Layanan (SERVQUAL Model)	17
d. Dimensi <i>SERVQUAL</i>	18
e. Karakteristik Pelayanan	20
f. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
3. Sistem Jemput bola	23
a. Pengertian Sistem Jemput bola.....	23
b. Kelebihan dan Kelemahan Sistem Jemput bola.....	25
4. Peningkatan Loyalitas	26
a. Pengertian Peningkatan	26
b. Pengertian Loyalitas	27
c. Teori Loyalitas Anggota	30
d. Tingkatan Loyalitas Anggota	31
e. Dimensi Loyalitas Anggota	33
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Berpikir.....	38

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Sumber Data.....	41
1. Data Primer	41
2. Data Sekunder	42
C. Lokasi Penelitian.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1. Metode Observasi	43
2. Metode Wawancara (<i>interview</i>)	44
3. Metode Dokumentasi	45
E. Uji Keabsahan Data.....	46
F. Evaluasi Data	47

BAB IV : PELAYANAN SISTEM JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA PADA BMT AMANAH KUDUS

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	50
1. Sejarah Berdirinya BMT Amanah Kudus.....	50
2. Visi, Misi dan Tujuan BMT Amanah Kudus	51
3. Kelembagaan & Legalitas BMT Amanah Kudus	52
4. Badan Pengurus BMT Amanah Kudus.....	52
5. Modal Awal BMT Amanah Kudus.....	53
6. Layanan / Produk BMT Amanah Kudus	53
7. Layanan Maal/Sosial BMT Amanah Kudus	53
B. Hasil Penelitian.....	54
1. Pelayanan Sistem Jemput bola Pada BMT Amanah Kudus ..	54
2. Pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pada BMT Amanah Kudus	57
3. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pada BMT Amanah Kudus.....	62
C. Evaluasi	70
1. Pelayanan Sistem Jemput bola Pada BMT Amanah Kudus ..	70
2. Pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pada BMT Amanah Kudus .	72
a. Sistem Jemput bola di mata Anggota	72
b. Sistem Jemput bola di mata Marketing	73
c. Sistem Jemput bola di mata Manajer	73
3. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan sistem jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pada BMT Amanah Kudus	75

a. Faktor Pendukung	76
1) Dorongan dari Marketing	76
2) Dorongan dari Anggota	77
3) Dorongan dari Manajer	78
b. Faktor Penghambat	
1) Faktor Internal	80
2) Faktor Eksternal	80

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	88
C. Penutup	88

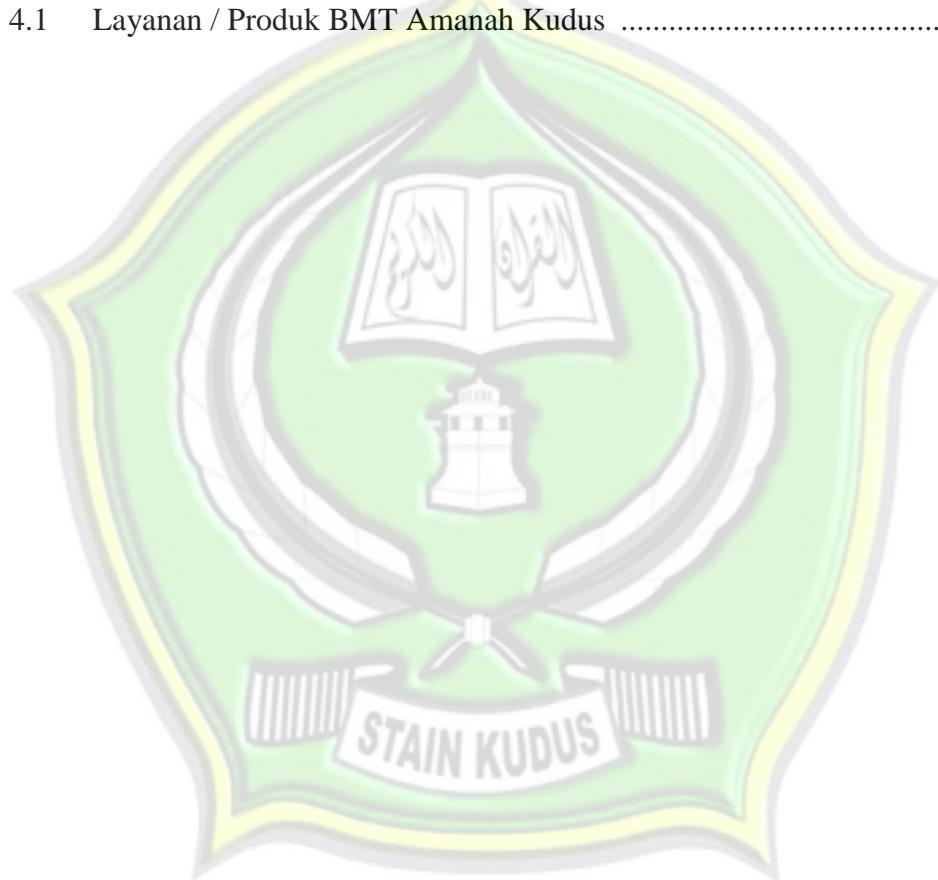
DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Loyalitas Anggota BMT Amanah Kudus.....	5
2.1 Matrik Loyalitas Anggota Dick & Basu	28
2.2 Matrik Loyalitas Anggota Schnaars	28
4.1 Layanan / Produk BMT Amanah Kudus	53



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar	2.1	Kerangka Berpikir.....	39
--------	-----	------------------------	----

