

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
E. Penegasan Istilah	17
F. Sistematika Penulisan Skripsi	20
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. <i>Customer Service</i>	22
1. Pengertian <i>customer service</i>	22
2. Fungsi dan tugas <i>customer service</i>	23
3. Peranan <i>customer service</i>	25

B. Loyalitas	31
1. Pengertian loyalitas	31
2. Karakteristik loyalitas pelanggan	32
3. Tahapan loyalitas	33
C. Anggota	34
1. Pengertian anggota	34
2. Jenis-jenis anggota	35
3. Hak sebagai anggota	36
D. <i>Baitul Maal wat Tamwil</i> (BMT)	37
1. Definisi <i>baitul maal wat tamwil</i> (BMT)	37
2. Ciri-ciri <i>baitul maal wat tamwil</i> (BMT)	38
3. Tujuan, visi, misi dan peran <i>baitul maal wat tamwil</i> (BMT)	39
4. Fungsi <i>baitul maal wat tamwil</i> (BMT)	40
5. Prinsip-prinsip <i>baitul maal wat tamwil</i> (BMT)	41
E. <i>Baitut Tamwil Muhammadiyah</i> (BTM)	43
1. Definisi <i>baitut tamwil muhammadiyah</i> (BTM)	43
F. Penelitian Terdahulu	44
G. Kerangka Konsep	48

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Lokasi Penelitian	52
C. Kehadiran Peneliti	52
D. Sumber Data	53
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Teknik Analisis Data	58
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	60
H. Tahap-tahap Penelitian	63

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Profil BMT Istiqomah dan BTM Surya Madinah Tulungagung	65
1. BMT istiqomah Tulungagung	65
2. BTM surya madinah Tulungagung	72
B. Profil Anggota	78
C. Temuan Penelitian	78
1. Hasil wawancara dengan anggota penabung BMT istiqomah dan BTM surya madinah Tulungagung	78
2. Hasil wawancara dengan <i>manager utama</i> BMT istiqomah dan <i>customer service</i> BTM surya madinah Tulungagung	88
D. Analisis Data	95
1. Peranan <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung di BMT istiqomah dan BTM surya madinah Tulungagung	95
2. Loyalitas anggota penabung di BMT istiqomah dan BTM surya madinah Tulungagung	97

BAB V : PEMBAHASAN

A. Peranan <i>customer service</i> dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung di BMT istiqomah dan BTM surya madinah Tulungagung	98
B. loyalitas anggota penabung di BMT istiqomah dan BTM surya madinah Tulungagung	101

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran	105

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN