

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Pembahasan Masalah.....	11
E. Manfaat Penelitian	12
F. Definisi Istilah	13
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	16

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. <i>Baitul Maal Wattamwil</i> (BMT).....	20
B. Pembiayaan	33

C. Strategi <i>Service Excellent</i>	50
D. <i>Ba'i Bi Tsaman Ajil</i> (BBA).....	58
E. Penelitian Terdahulu	63
F. Paradigma Penelitian	68

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	70
B. Lokasi Penelitian.	71
C. Kehadiran Peneliti	72
D. Data dan Sumber Data	72
E. Teknik Pengumpulan Data	74
F. Teknik Analisis Data.....	75
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	76
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	77

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data	79
B. Temuan Hasil Penelitian	94

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Praktik Strategi *Service Excellent* dalam upaya Peningkatan Pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung 146
- B. Kendala yang dihadapi pada Strategi *Service Excellent* dalam upaya Peningkatan Pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung 160
- C. Cara Mengatasi Kendala yang dihadapi pada Strategi *Service Excellent* dalam upaya Peningkatan Pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung 163

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan 169
- B. Saran..... 170

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN