

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xvii
Daftar Lampiran .....	xix
Abstrak.....	xx
Abstrack .....	xxi

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	14
G. Penegasan Istilah.....	15

H. Sistematika Skripsi.....	19
-----------------------------	----

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Etika Bisnis Islam .....	21
1. Pengertian Etika Bisnis .....	21
2. Etika Bisnis Islam .....	22
3. Fungsi Etika Bisnis Islam .....	22
B. Etika Pelayanan.....	23
1. Pengertian Etika .....	23
2. Faktor Pembentukan Etika .....	25
3. Sumber-sumber Hukum Etika.....	29
4. Pelayanan Prima.....	30
5. Konsep Pelayanan Prima.....	32
6. Etika Pelayanan.....	34
C. Penerapan Nilai Islam .....	37
1. Pengertian Nilai.....	37
2. Nilai-nilai Islam .....	39
D. Kepuasan Anggota .....	45
1. Pengertian Kepuasan Anggota .....	45
2. Cara Mengukur Kepuasan Anggota .....	47
3. Strategi Kepuasan Anggota.....	48
E. Penelitian Terdahulu .....	50
F. Kerangka Konseptual .....	57
G. Hipotesis Penelitian.....	58

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	59
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	61
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	64
D. Teknik Pengumpulan Data.....	67
E. Analisis Data .....	71

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum BMT Istiqomah Tulungagung .....	81
B. Gambaran Umum Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul .....	85
C. Karakteristik Responden .....	88
D. Deskripsi Variabel.....	95
E. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	126

### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Memilih BMT Istiqomah Tulungagung maupun KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung.....	151
B. Pengaruh Penerapan Nilai-nilai Islam terhadap Kepuasan Anggota Memilih BMT Istiqomah Tulungagung maupun KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung .....	155
C. Pengaruh Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai-nilai Islam terhadap Kepuasan Anggota Memilih BMT Istiqomah Tulungagung maupun KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung.....	161

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....164

B. Saran.....165

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**