

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak .....	xvi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identitas Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Peneleitian .....	9
F. Pembatasan Penelitian .....	11
G. Penegasan Istilah .....	11
H. Sistematika Skripsi .....	13

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Kualitas pelayanan .....	15
1. Definisi Kualitas .....	15
2. Definisi Pelayanan .....	16
3. Indikator kualitas Pelayanan .....	17
4. Merencanakan Pelayanan .....	18
5. Strategi Meningkatkan Kualita Pelayanan .....	20
6. Faktor-faktor Penyebab buruknya Kualitas Pelayanan ....	21
7. Keuntungan Bank degan kualitas pelayanan baik .....	24
B. Minat Nasabah .....	25
1. Definisi Minat .....	25
2. Indikator Minat .....	25

3. Macam-Macam Minat .....	27
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat .....	28
5. Startegi Meningkatkan Minat Nasabah .....	30
C. Tabungan Haji.....	31
D. Penelitian Terdahulu .....	32
E. Kerangka Konseptual .....	36

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

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	37
B. Lokasi Penelitian .....	38
C. Kehadiran Penelitian .....	38
D. Data dan Sumber Data.....	39
E. Metode Pengumpulan Data .....	42
F. Teknis Analisis Data.....	46
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	47
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	50

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

A. Deskripsi Data Objek Penelitian .....	52
B. Temuan Penelitian .....	71

### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Konsep Tabungan iBHijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesian Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri .....	85
B. Langkah-langkah Yang di Tempuh Dalam Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Tabungan Ib Hijrah Haji.....	87
C. Kendala-Kendala dan Solusi yang digunakan dalam MeningkatkanKualitas Pelayanan dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Ib Hijrah Haji .....	89

### **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	94
B. Saran .....	95

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**