

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Batasan Masalah	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penegasan Istilah.....	11
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Good Corporate Governance (GCG)	15
B. Service Excellence	19
C. Kepuasan Nasabah	25
D. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)	27
E. Penelitian Terdahulu	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian.....	38

C. Kehadiran Peneliti.....	39
D. Data dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Analisis Data.....	47
G. Pengecekan Keabsahan Data	49
H. Tahap-tahap Penelitian.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	52
B. Paparan Data	66
C. Temuan Penelitian	84

BAB V PEMBAHASAN

A. Implementasi Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> dan <i>Service Excellence</i> Karyawan Dalam Mningkatkan Kepuasan Nasabah pada BMT Harapan Umat Tulungagung	106
B. Implementasi Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> dan <i>Service Excellence</i> Karyawan Dalam Mningkatkan Kepuasan Nasabah pada BMT Istiqomah Tulungagung.....	114
C. Analisis perbandingan antara Implementasi Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> dan <i>Service Excellence</i> Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BMT Istiqomah Tulungagung.....	123

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	127
B. Saran	128

DAFTAR PUSTAKA 130

LAMPIRAN-LAMPIRAN