

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.....	x
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Abstrak	xvii
Abstrack	xviii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Pembatasan Masalah	6

E. Manfaat Penelitian	6
F. Penegasan Istilah.....	7
G. Sistematika Penulisan Skripsi	10

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teoritis Sistem Operasional Lembaga Keuangan Syariah	13
1. Pelayanan	13
a. Dimensi Kepuasan Pelayanan	13
b. Etika Pelayanan.....	15
c. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	16
2. Pembiayaan	17
a. Pengertian pembiayaan	17
b. Tujuan Pembiayaan.....	18
c. Fungsi Pembiayaan	18
d. Jenis-jenis Pembiayaan	21
e. Analisis Kelayakan Pemberian Pembiayaan.....	21
3. BMT (<i>Baitul Maal Wa Tanwil</i>).....	25
a. Pengertian BMT	25
b. Asas dan Prinsip BMT	26
c. Fungsi BMT	27
d. Pendiri BMT	28
e. Permodalan BMT.....	28
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Konseptual	35

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Kehadiran Peneliti.....	33
D. Data dan Sumber Data	33
1. Data Penelitian	33
2. Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data	36
G. Pengecekan keabsahan penemuan.....	37
H. Tahap-tahap Penelitian.....	39

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data.....	41
1. BMT Istiqomah Tulungagung.....	41
a. Sejarah BMT Istiqomah Tulungagung.....	41
b. Visi, Misi, dan Tujuan BMT Istiqomah Tulungagung.....	43
c. Produk BMT Istiqomah Tulungagung	45
d. Struktur dan Susunan Organisasi BMT Istiqomah Tulungagung .	46
2. BMT Pahlawan Tulungagung	49
a. Sejarah BMT Pahlawan Tulungagung	49
b. Visi dan Misi BMT Pahlawan Tulungagung	51
c. Produk BMT Pahlawan Tulungagung.....	51

d. Susunan Organisasi	54
B. Temuan Penelitian.....	55
1. Prosedur Pelayanan Anggota pembiayaan	55
a. Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan BMT Istiqomah	55
b. Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan BMT Pahlawan.....	59
2. Implementasi Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan	63
a. Implementasi Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan BMT Istiqomah	63
b. Implementasi Prosedur Pelayanan Anggota pembiayaan BMT Pahlawan	65

BAB V : PEMBAHASAN

A. Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan.....	68
1. Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan BMT Istiqomah	68
2. Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan BMT Pahlawan.....	70
B. Implementasi Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan di Kedua BMT	72
a. Implementasi Prosedur Pelayanan Anggota Pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung	72
b. Implementasi Prosedur Pelayanan Anggota pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung	73

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	74
---------------------	----

1. Kesimpulan BMT Istiqomah Tulungagung.....	74
a. Prosedur pelayanan anggota pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung	74
b. Implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan terhadap kepuasan anggota di BMT Istiqomah Tulungagung	76
2. Kesimpulan BMT Pahlawan Tulungagung.....	77
a. Prosedur pelayanan anggota pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung.....	77
b. Implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan terhadap kepuasan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung.....	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN