

DAFTAR ISI

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

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Batasan Masalah	14
F. Manfaat Penelitian	14
G. Penegasan Istilah	15
H. Sistematika Pembahasan	17

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Strategi Pemasaran	19
B. Kualitas Pelayanan	30
C. Penelitian Terdahulu	39

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	47
C. Kehadiran Peneliti	47
D. Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Teknik Analisis Data	54
G. Pengecekan Keabsahan Data	56

H. Tahap Penelitian	57
---------------------------	----

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Profil KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	59
1. KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung.....	59
a. Sejarah KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung	59
b. Visi, Misi, dan Tujuan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung	60
c. Letak Geografis Objek KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung	61
d. Struktur Organisasi KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung	62
e. Produk-produk KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung	66
2. BMT Muamalah Tulungagung.....	70
a. Sejarah BMT Muamalah Tulungagung.....	70
b. Visi, Misi, dan Tujuan BMT Muamalah Tulungagung	71
c. Struktur Organisasi BMT Muamalah Tulungagung	72
d. Susunan Pengawas, Pengelola, dan Pengurus BMT Muamalah Tulungagung	73
e. Bidang Usaha BMT Muamalah Tulungagung	74
B. Temuan Penelitian	75
1. Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	75
a. Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota <i>KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung</i>	75
b. Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota <i>BMT Muamalah Tulungagung</i>	81
2. Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	84
a. Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota <i>KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung</i>	84
b. Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota <i>BMT Muamalah Tulungagung</i>	86

BAB V : PEMBAHASAN

A. Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.....	90
B. Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.....	92

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	1
B. Saran.....	1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN