

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	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xv
Abstract	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Penegasan Istilah	12
G. Sistematika Penulisan Skripsi	15

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori	17
1. BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)	17
2. Strategi	26
3. Kualitas Pelayanan	28
4. Persaingan Bisnis	38

B. Penelitian Terdahulu.....	44
C. Kerangka Berfikir	50

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian	52
C. Kehadiran Peneliti	52
D. Data dan Sumber Data	53
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Teknik Analisis Data	56
G. Pengecekan Keabsahan Data	57
H. Tahap-tahap Penelitian	60

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian	
1. BMT Sahara.....	63
2. BMT Istiqomah.....	68
B. Paparan Data.....	75
1. Strategi Kualitas Pelayanan dalam menghadapi Persaingan Bisnis Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung.....	75
2. Kendala Strategi Kualitas Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung	92
3. Solusi Menghadapi Kendala Strategi Kualitas Pelayanan dalam Persaingan Bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung	108

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Strategi Kualitas Pelayanan dalam menghadapi Persaingan
Bisnis Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul
Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung 123
- B. Kendala Strategi Kualitas Pelayanan dalam Menghadapi
Persaingan Bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil
Istiqomah Tulungagung..... 128
- C. Solusi Menghadapi Kendala Strategi Kualitas Pelayanan dalam
Persaingan Bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara
dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung 131

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan 134
- B. Saran 135

DAFTAR PUSTAKA 137

LAMPIRAN-LAMPIRAN 140