

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
Pernyataan Keaslian Tulisan	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Pembahasan Skripsi.....	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan	15
B. Strategi Pemasaran.....	20
C. Peningkatan Nasabah	27
D. BMT	30
E. Hubungan Variabel Bebas dan Terikat	33
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	35

G. Kerangka Konseptual	42
H. Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	46
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	48
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	51
E. Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	59
B. Paparan Data Penelitian	61
C. Analisis Data	66
D. Rekapitulasi Penelitian.....	83
BAB V PEMBAHASAN	
A. Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Peningkatan Nasabah di BTM An-Nuur Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.....	89
B. Strategi Pemasaran Berpengaruh terhadap Peningkatan Nasabah di BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung	85
C. Apakah Kualitas Pelayanan dan Strategi Pemasaran Secara Bersama- Sama Berpengaruh terhadap Peningkatan Nasabah di BTM An-Nuur Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung.....	101
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	111
B. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	