

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.....	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak.....	xvii
Abstract.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
E. Penegasan Istilah.....	14
F. Sistematika Pembahasan	16

BAB II : KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori	18
1. Tingkat Kepuasan Anggota	18
2. Keramahan Frontliner	18
3. Baitul Mal Wat Tamwil	27
4. Reputasi Pelayanan	32
B. Kajian Terdahulu	33
C. Kerangka konseptual.....	41

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
1. Pendekatan Penelitian	42
2. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Kehadiran Peneliti.....	44
D. Data dan Sumber Data	44
1. Data	44
2. Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
1. Wawancara Mendalam.....	45
2. Dokumentasi	46
3. Observasi Partisipatif	46
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	47
1. Reduksi Data (<i>Reduction Data</i>)	47

2. Penyajian Data	48
3. Penarikan Kesimpulan	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
1. Perpanjangan Pengamatan	49
2. Meningkatkan Ketekunan	50
3. Triangulasi.....	50
4. Analisis Kasus Negatif.....	51
5. Melibatkan Teman Sejawat.....	51
6. Mengadakan Membercheking.....	51
H. Tahap-Tahap Penelitian	51
1. Tahap Persiapan	51
2. Menentukan Setting dan Subjek Penelitian	52
3. Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data.....	52
4. Penyajian Data	52

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1. BMT NU Sejahtera Cabang Caruban.....	53
2. BMT NU Ngasem Cabang Sekar.....	63
B. Hasil Penelitian	67
1. Deskripsi Hasil Penelitian di BMT NU Sejahtera Cabang Caruban	68
2. Deskripsi Hasil Penelitian di BMT NU Ngasem Cabang Sekar	83
C. Temuan Penelitian.....	98

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Upaya-Upaya yang Dilakukan dalam Mengembangkan Pelayanan *Frontliner* untuk Mencapai Kepuasan Anggota Sesuai dengan Aturan-Aturan yang berlaku 111
- B. Keterkaitan Keramahan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Anggota BMT NU Sejahtera Cabang Caruban dan BMT NU Ngasem Cabang Sekar Sehingga Sesuai dengan Keinginan Anggota 117.

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan 123
- B. Saran 124

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN