

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	9
G. Penegasan Istilah .....	10
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	13

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Manajemen Pemasaran <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> .....	15
B. <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> .....	18
C. Kualitas Pelayanan .....	22
D. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
E. Kualitas Pelayanan dalam Islam .....	29
F. Penelitian Terdahulu .....	33
G. Kerangka Konseptual .....	38
H. Mapping Variabel, Teori dan Indikator.....	39
I. Hipotesis Penelitian.....	40

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian .....	43
C. Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel Penelitian.....	43
D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	48
F. Teknik Analisis Data.....	51
G. Operasional Indikator Variabel .....	53

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Profil Lembaga.....	59
B. Karakteristik Responden .....	71
C. Analisis Data .....	75

## **BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan <i>Tangible</i> yang Diberikan oleh Pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung .....	132
B. Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i> yang Diberikan oleh Pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung .....	133
C. Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i> yang Diberikan oleh Pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung .....	135
D. Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i> yang Diberikan oleh Pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung .....	136
E. Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan <i>Emphaty</i> yang Diberikan oleh Pihak BMT Sahara Tulungagung dan BMT Pahlawan Tulungagung .....	138

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	140
B. Saran.....	141

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**