

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Batasan Masalah.....	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penegasan Istilah.....	11
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
A. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	16
B. <i>Frontliner</i>	23
C. Kualitas Pelayanan.....	35
D. <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> (BMT).....	36
E. Penelitian Terdahulu	39
F. Kerangka Berpikir Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Kehadiran Peneliti.....	52

D. Data dan Sumber Data	52
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Teknik Analisis Data	55
G. Pengesahan Keabsahan Temuan	57
H. Tahap-tahap Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	61
A. Deskripsi Data	61
B. Paparan Data	71
C. Temuan Penelitian.....	112
BAB V PEMBAHASAN	118
A. Penerapan SOP <i>Teller</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung	118
B. Penerapan SOP <i>Teller</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung	123
C. Kendala dan solusi penerapan SOP <i>Teller</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta.....	130
D. Kendala dan solusi penerapan SOP <i>Teller</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.....	133
BAB VI PENUTUP	137
A. Kesimpulan	137
B. Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN-LAMPIRAN	144