

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian.....	v
Halaman Motto .....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Prakata.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstrak .....	xvii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6

D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penegasan Istilah.....	8
F. Sistematika Penulisan .....	10

## **BAB II : KAJIAN TEORI**

A. Kajian Teori .....	12
1. Teori Strategi Bank .....	12
2. Teori Minat.....	18
3. Teori Tabungan Haji .....	40
4. Teori <i>Mobile Branch</i> .....	49
B. Penelitian Terdahulu .....	51

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	57
B. Lokasi Penelitian.....	58
C. Kehadiran Peneliti.....	59
D. Data dan Sumber Data .....	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	61
F. Teknik Analisis Data.....	65
G. Pengecekan Keabsahan .....	66
H. Tahap-tahap Penelitian.....	69

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Paparan Data .....	70
B. Temuan Penelitian.....	100

## **BAB V : PEMBAHASAN**

- A. Strategi Perencanaan Bank Muamalat Cabang Kediri dalam menarik minat nasabah membuka rekening tabungan haji melalui *Mobile Branch* ..... 108
- B. Strategi Pelaksanaan Bank Muamalat Cabang Kediri dalam menarik minat nasabah membuka rekening tabungan haji melalui *Mobile Branch* ..... 110
- C. Strategi Pengawasan Bank Muamalat Cabang Kediri dalam menarik minat nasabah membuka rekening tabungan haji melalui *Mobile Branch* ..... 117

## **BAB VI : PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 122
- B. Saran..... 124

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1.1 Grafik Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji .....	3
3.1 Daftar Narasumber .....	64
4.1 Tabungan IB Hijrah Tabungan Haji Bank Muamalat .....	74
4.2 Tabel Temuan Penelitian .....	103

## DAFTAR GAMBAR

4.1 Lokasi Parkir Mobile Branch pada Kemenag.....	79
4.2 Ruangan LASATAP (Layanan Satu Atap) .....	81
4.3 Proses Pelayanan Nasabah .....	89
4.4 Penampilan Customer Service BMI Cabang Kediri .....	93
4.5 Pelayanan <i>Mobile Branch</i> .....	97
4.6 Satpam mengamankan sekaligus memberikan informasi .....	99

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Profil Bank Muamalat Cabang Kediri
- Lampiran 2 : Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Kediri
- Lampiran 3 : Slip Setoran Tabungan Haji Bank Muamalat Cabang Kediri
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara , Observasi, dan Dokumentasi
- Lampiran 6 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 7 : Biodata Penulis