

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	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	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Definisi Istilah	13
F. Sistematika Pembahasan	16
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	18
A. Strategi Pemasaran	18
B. Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota	30

C. Pembiayaan.....	35
D. Murabahah.....	38
E. Baitul Maal Wat Tamwil	40
F. Penelitian Terdahulu.....	43
G. Kerangka Konseptual	51
BAB III : METODE PENELITIAN.....	52
A. Pendekatan serta Jenis Penelitian	52
B. Lokasi Penelitian	53
C. Kehadiran Peneliti	53
D. Data Dan Sumber Data.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data	55
F. Teknik Analisis Data	57
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	60
H. Tahap Tahap Penelitian	62
BAB IV : HASIL PENELITIAN	64
A. Paparan Objek Penelitian	64
B. Paparan Data.....	74
C. Temuan Penelitian	95
BAB V : PEMBAHASAN.....	98
A. Strategi Produk Pada Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota Di BMT Sahara Tulungagung Dan BMT UGT Nusantara Blitar.	99
B. Strategi Harga Pada Pembiayaan Murabahah Dalam	

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota Di BMT Sahara Tulungagung Dan BMT UGT Nusantara Blitar.	100
C. Strategi Tempat Pada Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota Di BMT Sahara Tulungagung Dan BMT UGT Nusantara Blitar.	101
BAB VI : PENUTUP	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran	106
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1	Perkembangan Koperasi di Indonesia.....	2
1.2	Perkembangan Jumlah Anggota Pembiayaan Murabahah di BMT Sahara Tulungagung	6
1.3	Perkembangan Jumlah Anggota Pembiayaan Murabahah di BMT UGT Nusantara Blitar	7
3.1	Responden Penelitian BMT Sahara Tulungagung	57
3.2	Responden Penelitian BMT UGT Nusantara Blitar.....	57
4.1	Susunan Organisasi Pengurus BMT Sahara Tulungagung	69
4.2	Susunan Organisasi Pengelola/Karyawan BMT Sahara Tulungagung.....	69
4.3	Susunan Organisasi Pengurus BMT UGT Nusantara Blitar	75
4.4	Susunan Organisasi Pengelola/Karyawan BMT UGT Nusantara Blitar	75
4.5	Triagulasi Teknik Product BMT Sahara Tulungagung.....	77
4.6	Triagulasi Teknik Price BMT Sahara Tulungagung	81
4.7	Triagulasi Teknik Place BMT Sahara Tulungagung.....	87
4.12	Triagulasi Teknik Product BMT UGT Nusantara Blitar.....	90
4.13	Triagulasi Teknik Price BMT UGT Nusantara Blitar	92
4.14	Triagulasi Teknik Place BMT UGT Nusantara Blitar	96
5.1	Resume Perbandingan.....	103

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berfikir BMT Sahara Tulungagung dan BMT UGT Nusantara Blitar	51
3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles, Huberman dan Saldana	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: Transkrip Wawancara

Lampiran 3: Surat Izin Penelitian

Lampiran 4: Kartu Kendali Bimbingan Skripsi

Lampiran 5: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 7: Dokumentasi