

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PESERTUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah.....	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Definisi Istilah.....	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi	12
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	15
A. Baitul Maal Wa Tamwil.....	15
1. Pengertian Baitul Maal Wa Tamwil.....	15
2. Sejarah Baitul Maal Wa Tamwil.....	16
3. Fungsi Baitul Maal Wa Tamwil.....	18
B. Pelayanan	19
1. Pengertian Pelayanan	19
2. Karakteristik Pelayanan	19
3. Kualitas Pelayanan	20
C. Promosi	22
1. Pengertian Promosi	22
2. Manfaat Promosi	23
3. Bentuk-Bentuk Promosi	24
D. Nasabah	26
1. Pengertian Nasabah	26
2. Jenis-Jenis Nasabah.....	26

3. Peningkatan nasabah	27
E. Penelitian Terdahulu	27
F. Kerangka Berfikir.....	33
BAB III : Metode Penelitian.....	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Kehadiran Peneliti.....	37
D. Data dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	45
H. Tahap-Tahap Penelitian	47
BAB IV : HASIL PENELITIAN	49
A. Paparan Data	49
1. BMT Muamalah Tulungagung.....	49
2. KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.....	54
B. Temuan Penelitian.....	59
1. Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah melalui Kualitas Pelayanan di BMT Muamalah Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	60
2. Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah melalui Promosi di BMT Muamalah Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	65
3. Dampak Peningkatan Jumlah Nasabah melalui Kualitas Pelayanan di BMT Muamalah Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	68
4. Dampak Peningkatan Jumlah Nasabah melalui Promosi di BMT Muamalah Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	71
BAB V : PEMBAHASAN.....	74
A. Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah melalui Kualitas Pelayanan di BMT Muamalah Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	74
B. Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah melalui Promosi di BMT Muamalah Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	76
C. Dampak Peningkatan Jumlah Nasabah melalui Kualitas Pelayanan di BMT Muamalah Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	78
D. Dampak Peningkatan Jumlah Nasabah melalui promosi di BMT Muamalah Tulungagung dan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung	79
BAB VI : PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	88