

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengajuan.....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian .....	v
Motto .....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Bagan .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak.....	xv

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Batasan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Penegasan Istilah .....	13
G. Sistematika Penulisan.....	15

## BAB II LANDASAN TEORI

A. <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima) .....	17
B. Loyalitas Nasabah .....	35
C. <i>Baitul Maal wat tamwil</i> (BMT).....	42
D. Penelitian Terdahulu .....	53
E. Kerangka Berfikir.....	58

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	60
B. Data dan Sumber Data .....	61
C. Teknik Pengumpulan Data.....	63
D. Teknik Analisis Data.....	66
E. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	67
F. Kehadiran Peneliti.....	69
G. Lokasi Penelitian.....	70
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	71

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Objek Penelitian .....	73
B. Temuan Penelitian.....	84
C. Analisis Data .....	99

### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Penerapan <i>service excellence</i> melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro Blitar.....	108
B. Efektivitas <i>service excellence</i> melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro Blitar dalam menciptakan loyalitas nasabah .....	115
C. Faktor pendukung dan pemnghambat <i>service excellence</i> melalui sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu Kanigoro Blitar .....	117

### **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	123
B. Saran.....	125

### **Daftar Rujukan**

### **Lampiran-Lampiran**