

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	xi
Daftar gambar.....	xii
Surat Pernyataan.....	xiii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Penegasan Istilah	10
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Manajemen Strategis	14
1. Pengertian Manajemen Strategis	14
2. Penegertian <i>Baitul Mal Wat Tamwil</i>	20
3. Tahap Manajemen Strategis <i>Baitul Mal Wat Tamwil</i>	22
4. Dasar Hukum Manajemen Strategis	28
B. Kualitas Pelayanan	31
C. Penelitian Terdahulu	39
D. Kerangka Berfikir	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
1. Pendekatan	44
2. Jenis Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	46
C. Kehadiran Peneliti	47
D. Penentuan Sumber Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data	49
1. Observasi	50
2. Wawancara	51
3. Dokumentasi	51
F. Teknik Analisa Data	52
G. Pengecekan Keabsahaan Temuan	53
H. Tahap-tahap Penelitian	56

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	57
1. Sejarah Berdirinya BMT Sinar Amanah	57
2. Visi dan Misi	58
3. Letak BMT Sinar Amanah	59
4. Agenda Kerja BMT Sinar Amanah	60
5. Struktur Kepengurusan BMT Sinar Amanah	61
6. Kondisi Fisik BMT Sinar Amanah.....	64
7. Sumber dana BMT Sinar Amanah	64
8. Sarana dan prasarana	65
9. Produk Simpanan dan Pembiayaan	65
B. Paparan data	68
1. Formulasi Strategis <i>Baitul Mal Wat Tamwil</i> Sinar Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	72
2. Implementasi Strategis <i>Baitul Mal Wat Tamwil</i> Sinar Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	72
3. Evaluasi Strategis <i>Baitul Mal Wat Tamwil</i> Sinar Amanah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	85
C. Temuan Penelitian	90

BAB V PEMBAHASAAN

A. Formulasi Manajemen Strategis <i>Baitul Mal Wat Tamwil</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	102
B. Implementasi Manajemen Strategis <i>Baitul Mal Wat Tamwil</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	109
C. Evaluasi Manajemen Strategis <i>Baitul Mal Wat Tamwil</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	112

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	115
B. Saran	116

DAFTAR RUJUKAN

LAMPITAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Tabel Triangulasi Data.....	95
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	44
Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan BMT Sinar Amanah.....	62