

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Pembatasan Masalah	12
E. Manfaat Penelitian	13
F. Definisi Istilah.....	14
G. Sistematika Penulisan Skripsi	16

BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	19
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Prima.....	19
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	19
2. Arti Penting Pelayanan Prima	20
3. Dimensi Pelayanan.....	21
4. Dimensi Pelayanan Dalam Perspektif Islam	23
5. Konsep Pelayanan Prima.....	26
6. Ciri – ciri Pelayanan Prima	26
7. Faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan.....	29
8. Manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima.....	30
B. Tinjauan tentang Strategi Promosi	32
1. Pengertian Strategi Promosi	32
2. Bauran Pemasaran	32
3. Kendala-kendala Dalam Strategi Promosi	38
4. Solusi Untuk menangani Kendala dalam Strategi Promosi	39
C. Tinjauan tentang Murabahah.....	43
1. Pengertian Pembiayaan	43
2. Jenis-jenis Pembiayaan	42
3. Pengertian Pembiayaan Murabahah	44
4. Landasan Hukum Murabahah	45
5. Penggunaan Pembiayaan Murabahah di Perbankan Syariah	46
6. Syarat Pembiayaan Murabahah	48
7. Mekanisme Pengajuan Pembiayaan Murabahah	49

8. Alur Pembiayaan Murabahah.....	50
9. Penentuan Keuntungan (margin).....	51
10. Fungsi Pembiayaan Murabahah	52
D. Tinjauan tentang BPRS	53
1. Pengertian BPRS	53
2. Kegiatan Usaha	54
3. Tujuan Dan Peran BPRS	55
4. Sejarah Berdirinya BPRS	56
5. Prinsip BPRS.....	57
E. Penelitian Terdahulu	58
F. Kerangka Penelitian	63
BAB III : METODE PENELITIAN.....	64
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	64
B. Lokasi Penelitian.....	66
C. Kehadiran Peneliti.....	66
D. Data dan Sumber Data	67
E. Teknik Pengumpulan Data.....	68
F. Teknik Analisis Data.....	71
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	73
H. Tahap-Tahap Penelitian	75
BAB IV : HASIL WAWANCARA	77
A. Paparan Data	77
B. Temuan Penelitian	84

BAB V : PEMBAHASAN..... 105

BAB VI : PENUTUP..... 120

A. Kesimpulan 120

B. Saran..... 122

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN