

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penegasan Istilah	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kiat Pelayanan Prima.....	11
B. Pelayanan dalam Pandangan Islam	21
C. Kualitas Pelayanan Islami	22
D. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
E. Penelitian Terdahulu	28
F. Kerangka Konseptual	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34

B.	Lokasi Penelitian.....	35
C.	Variabel Penelitian	35
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	36
E.	Kisi-kisi Instrumen.....	37
F.	Instrumen Penelitian.....	38
1.	Uji Validitas.....	38
2.	Uji Reliabilitas.....	39
G.	Data dan Sumber Data	41
H.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
I.	Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN		
A.	Deskripsi Hasil Penelitian	
1.	Profil Lembaga	
1.1	Profil BMT Pahlawan	46
1.2	Profil BMT Istiqomah.....	51
1.3	Profil BMT Sinar Amanah.....	57
B.	Penyajian Data	
1.	Identitas Responden.....	61
C.	Analisis Data	63
1.	Uji Validitas Instrumen	64
2.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	68
3.	Analisis Frekuensi dan Statistik Deskriptif	70
4.	Uji Normalitas	123
D.	Pengujian Hipotesis	
1.	Hasil Uji Hipotesis (Analisis Uji-T)	125
2.	Hasil Uji Hipotesis (Analisis Uji-F).....	129
BAB V PEMBAHASAN		
A.	Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi CARTER.....	134
B.	Deskripsi Tingkat Pelayanan pada BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah	144

C. Deskripsi Tingkat Pelayanan pada BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah	145
D. Deskripsi Tingkat Pelayanan pada BMT Sinar Amanah dan BMT Pahlawan	146
E. Tingkat Pelayanan pada BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah	147
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	153
B. Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	