

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Bagan	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penegasan Istilah	10
G. Sistematika Pembahasan	12

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kualitas Layanan	14
1. Pengertian Layanan	14

2. Pengertian Kualitas Layanan	15
3. Pelayanan dalam islam	16
4. Dimensi kualitas layanan	19
5. Sikap melayani nasabah	20
B. Kualitas Kinerja	23
1. Pengertian kualitas kinerja	23
2. Dimensi kinerja	25
3. Aspek-aspek kinerja karyawan	26
4. Penilaian kinerja	27
5. Tujuan penilaian kinerja	28
6. Penilai	29
7. Kepuasan kerja	30
C. Manajemen Sumeber Daya Manusia	31
1. Pengertian Manajemen Sumeber Daya Manusia	31
2. Tujuan Manajemen Sumeber Daya Manusia	32
3. Pentingnya sumber daya manusia	34
D. Baitul Maal Wa Tamwol BMT	36
1. Pengertian BMT	36
2. Fungsi BMT	37
3. Prinsip-prinsip BMT	38
4. Ciri-ciri BMT	39
5. Komitmen BMT	40
E. Penelitian terdahulu	41

F. Kerangka berfikir	51
----------------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	52
B. Lokasi Penelitian	53
C. Kehadiran Peneliti	54
D. Data dan Sumber Data	55
E. Teknik Pengumpulan Data	58
F. Teknik Analisis Data	60
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	61
H. Tahap-tahap Penelitian	64

BAB IV HASIL TEMUAN

A. gambaran Umum Objek Penelitian	66
1. Profil BMT UGT Sidogiri	66
2. Lokasi Penelitian	68
3. Visi dan Misi.....	68
4. Susunan kepengurusan	69
5. Struktur organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar.....	71
6. Produk-produk di BMT Sidogiri	72
B. Temuan Penelitian	79
1. Peranan kualitas layanan terhadap kinerja SDM di BMT UGT Sidigiri Cabang lodoyo Blitar	79

2. Peranan kinerja sumber daya manusia di BMT UGT Sidigiri Cabang lodoyo Blitar	83
--	----

BAB V PEMBAHASAN

1. Analisa Peranan kualitas layanan terhadap kinerja di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar	88
2. Analisa Peranan kinerja sumber daya manusia di BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo Blitar.....	94

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran-Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN