

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Pembatasan Masalah	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Penegasan Istilah.....	12
G. Sistematika Penulisan	14

BAB II: KAJIAN TEORI

A. Penjelasan Tentang Produk Syariah.....	15
1. Pengertian Produk Jasa	15
2. Kualitas Poduk	16
B. Pengembangan Produk.....	28
C. Kualitas Manajemen Operasional	33
1. Konsep Kualitas	33
2. Pengertian Manajemen Operasional	38

3. Pelayanan Jasa-jasa Bank.....	41
D. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	45
E. Penelitian Terdahulu	51
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian.....	55
C. Kehadiran Penelitian	55
D. Data dan Sumber Data	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	59
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	60
H. Tahap-tahap Penelitian.....	63
BAB IV: HASIL PENELITIAN	
A. Paparan Data Penelitian	63
1. Sejarah Singkat BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik	65
2. Visi BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.....	68
3. Misi BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik	68
4. Karakteristik BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik	69
5. Struktur BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik	71
6. Produk BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.....	73
B. Temuan Penelitian	75
1. Produk Perbankan Syariah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik	76
2. Perkembangan Produk dan Proses Pengembangan Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik Sesuai dengan Prinsip Bank Syariah	77
3. Kualitas Manajemen Operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik	82
BAB V: PEMBAHASAN	
A. Produk Perbankan Syariah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik.....	86

B. Perkembangan Produk dan Proses Pengembangan Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik Sesuai Dengan Prinsip Bank Syariah	88
C. Kualitas Manajemen Operasional Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik	92
BAB VI: PENUTUP	
A. KESIMPULAN	96
B. SARAN	97
DAFTAR PUSTAKA	