

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian.....	7
G. Penegasan Istilah.....	8
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	12
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan Prima.....	13
1. Pengertian Pelayanan Prima	13
2. Pelayanan Kepada Anggota	14
3. Aspek Layanan Anggota.....	15
4. Ciri-ciri Pelayanan Prima.....	16
5. Pelayanan dalam Perspektif Islam	18
B. Etika Kerja Karyawan.....	18

1. Pengertian Etika Kerja Karyawan	18
C. Kepuasan Anggota	19
1. PengertianKepuasan Anggota	19
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
3. Teori dan Model Kepuasan Pelanggan	20
D. Penelitian Terdahulu	26
E. Kerangka Penelitian	26
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian.....	30
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya	33
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	36
E. Analisis Data.....	39
BAB IV : HASIL WAWANCARA	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B.Deskripsi Responden.....	44
C.Pengujian Data	46
BAB V : PEMBAHASAN.....	56
BAB VI : PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	