

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian.....	v
Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
Abstrak .....	xviii
Abstract .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
1. Kegunaan Secara Teoritis.....	10
2. Kegunaan Secara Praktis .....	10
E. Penegasan Istilah .....	11
1. Definisi Konseptual .....	11

2. Penegasan Operasional .....	12
F. Sistematika Pembahasan Skripsi .....	13
<b>BAB II    LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Strategi.....	15
1. Pengertian strategi .....	15
2. Bentuk-bentuk strategi.....	16
B. Kepuasan .....	18
1. Pengertian dan Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	18
2. Mengukur Tingkat Kepuasan .....	24
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
4. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	30
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	43
6. Perilaku Pelanggan yang Tidak Puas .....	44
C. Anggota .....	45
1. Pengertian Anggota.....	45
2. Jenis-jenis Anggota .....	46
3. Hak Anggota .....	47
D. Baitul Maal wa Tamwil .....	48
E. Kajian Terdahulu .....	52
<b>BAB III    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	57
B. Lokasi Penelitian .....	59
C. Kehadiran peneliti.....	59
D. Data dan Sumber Data .....	60
E. Teknik Pengumpulan Data .....	62
F. Teknik Analisis Data .....	65
G. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	67
H. Tahap-tahap Penelitian .....	69

BAB IV	HASIL PENELITIAN .....	71
A.	Paparan Data.....	71
1.	Sejarah dan Profil BMT Pahlawan Tulungagung.....	71
2.	Visi dan Misi .....	72
3.	Bidang Kepengurusan BMT Pahlawan .....	73
4.	Bidang Usaha BMT Pahlawan .....	79
B.	Temuan Penelitian .....	82
1.	Strategi yang digunakan BMT Pahlawan dalam Menjamin Kepuasan Anggota Penabung dengan Akad Wadi'ah.....	82
2.	Kendala-Kendala dan Hambatan yang di Hadapi oleh BMT Pahlawan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Penabung dengan Akad Wadiah.....	92
BAB V	PEMBAHASAN.....	101
A.	Strategi yang Digunakan BMT Pahlawan dalam Menjamin Kepuasan Anggota Penabung Akad Wadiah.....	101
B.	Kendala-Kendala dan Hambatan yang di Hadapi oleh BMT Pahlawan dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Penabung dengan Akad Wadiah.....	108
BAB VI	PENUTUP .....	111
A.	Kesimpulan.....	111
B.	Saran .....	113

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP