

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Penegasan Istilah	10
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	12

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Pemasaran.....	14
1. Teori Pemasaran.....	14
2. Customer Service	15
a. Pengertian customer service	15
b. Fungsi dan tugas customer service	17
c. Peranan customer service.....	20

3.	Personal Marketing	28
a.	pengertian personal marketing	28
b.	peranan personal marketing	31
4.	Loyalitas	32
a.	Pengertian Loyalitas.....	32
b.	Karakteristik Loyalitas Peklanggan	34
c.	Tahapan dan Tingkatan Loyalitas	34
5.	Nasabah	36
a.	Pengrtian Nasabah	36
b.	Sifat – sifat Nasabah	39
6.	Baitul Maal Wattamwil (BMT)	41
a.	Pengertian BMT	41
b.	Visi dan Misi BMT	43
c.	Fungsi dan Peranan BMT	44
B.	Tinjauan Penulisan Terdahulu.....	47
C.	Kerangka Berfikir.....	50

BAB III : METODE PENELITIAN

A.	Pendekatan dan Jenis Pendekatan	53
B.	Lokasi Penelitian.....	54
C.	Kehadiran Peneliti.....	55
D.	Sumber Data.....	55
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	56
F.	Teknik Analisis Data.....	58
G.	Pengecekan Keabsahan Temuan	61
H.	Tahap- tahap Penelitian.....	65

BAB IV : PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	68
1.	Sejarah BMT Pahlawan Tulungagung	68

2. Visi BMT Pahlawan Tulungagung	69
3. Misi BMT Pahlawan Tulungagung.....	70
4. Bidang Keanggotaan	70
5. Bidang Kepengurusan	71
B. Data Penelitian	74
a. Waktu penelitian	74
b. Narasumber	74
c. Bidang usaha BMT Pahlawan Tulungagung	75
C. Temuan Hasil Penelitian	78
D. Analisis Data	91

BAB V : PEMBAHASAN

A. Strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan jumlah nasabah.....	95
B. Upaya pelayanan customer service dalam meningkatkan Loyalitas nasabah.....	97
C. Strategi personal marketing dalam meningkatkan jumlah nasabah	98
D. Upaya personal marketing dalam meningkatkan loyalitas nasabah....	100

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	104

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN - LAMPIRAN