

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	viii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak.....	xiii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Batasan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Definisi Istilah.....	7
G. Sistematika Penulisan Skripsi	9

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas	11
2. Pengertian Pelayanan	11
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
4. Konsep Pelayanan Prima	13
5. Dimensi kualitas pelayanan	14
6. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan atau Jasa.....	15
7. Etika Pelayanan.....	18
8. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Islam	19
B. Standar Oprasional Prosedur (SOP).....	20

1. Pengertian Standart Oprasional Prosedur (SOP)	20
2. Tujuan Standart Operasional Prosedur (SOP)	22
3. Fungsi Standart Operasional Prosedur (SOP).....	23
4. Penerapan Standart Oprasional Prosedur (SOP).....	23
5. Standart Oprasional Prosedur <i>Customer Service</i>	23
6. Standart Oprasional Prosedur <i>Teller</i>	24
C. <i>Frontliner</i>	24
1. <i>Customer Service</i>	25
2. <i>Teller</i>	26
3. Satuan Pengamanan (Satpam).....	27
D. BMT	27
1. Pengertian BMT	27
2. Tujuan BMT.....	29
3. Fungsi BMT	30
4. Landasan Hukum BMT.....	30
E. Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	33
F. Kerangka Konseptual.....	33

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Kehadiran Peneliti.....	40
D. Data dan Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	43
H. Tahap-tahap Penelitian.....	44

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Paparan Hasil Penelitian	48
B. Temuan Hasil Penelitian	57
C. Analisis Data.....	66

BAB V : PEMBAHASAN

A. Kualitas pelayanan yang ada pada BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.....	69
B. Penerapan standart operasional prosedur (SOP) frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung.....	71

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran	79

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN