

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Pembatasan Masalah	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Definisi Istilah.....	8
G. Sistematika Penulisan.....	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan	12
1. Konsep Pelayanan	13
2. Pelayanan Prima.....	14
3. Syarat dan Prosedur Pelayanan	15
B. Pemasaran	18
1. Pengertian Pemasaran	18

2. Strategi Pemasaran.....	19
3. Hal-Hal yang Mengganggu Pemasaran	21
C. Simpanan Haji.....	24
1. Pengertian Simpanan Haji.....	24
2. Akad Dalam Simpanan Haji	26
D. Penelitian Terdahulu	29
E. Kerangka Konseptual	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	38
B. Jenis Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Kehadiran Peneliti.....	39
E. Sumber Data.....	40
F. Metode Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Analisis Data.....	43
H. Pengecekan Keabsahan Data	47
I. Tahap-Tahap Penelitian	48

BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL

A. Gambaran Objek Penelitian	50
1. Sejarah KSPPS BMT PETA Tulungagung	50
2. Lokasi KSPPS BMT PETA Tulungagung.....	52
3. Visi dan Misi KSPPS BMT PETA Tulungagung.....	53
4. Keuntungan KSPPS BMT PETA Tulungagung.....	54
5. Struktur Organisasi KSPPS BMT PETA Tulungagung	55
6. Bidang Usaha KSPPS BMT PETA Tulungagung	57
B. Paparan Data	59
1. Prosedur Pelayanan Produk Simpanan Haji	69
2. Strategi Pemasaran Produk Simpanan Haji	67

3. Kendala Dalam Memasarkan Produk Simpanan Haji	72
4. Solusi Dalam Menghadapi Kendala.....	75

BAB V PEMBAHASAN

A. Prosedur Pelayanan Produk Simpanan Haji	77
B. Strategi Pemasaran Produk Simpanan Haji	81
C. Kendala Dalam Memasarkan Produk Simpanan Haji	90
D. Solusi dalam menghadapi kendala.....	92

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	95
B. SARAN.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN