

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.....	ix
Daftar tabel.....	xii
Daftar gambar	xiii
Daftar lampiran	xiv
Abstrak	xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Tujuan penelitian.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Penegasan Istilah.....	8
G. Sistematika penulisan.....	10

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teoretis	12
1. Produk.....	12
a. Pengertian produk.....	12
b. Dimensi Kualitas Produk.....	14
2. Promosi.....	14
a. Pengertian	15

b. Dimensi Promosi.....	15
3. Kualitas Pelayanan	17
a. Pengertian	17
b. Pelayanan Prima	18
c. Unsur-unsur kualitas Pelayanan.....	19
d. Pelayanan dalam Islam	22
e. Model CARTER	23
4. Tingkat Kepuasan.....	25
a. Pengertian	25
b. Pengukuran Kepuasan Nasabah	26
5. Pelanggan/Nasabah	27
a. Pengertian Pelanggan/Nasabah.....	27
b. Macam-macam Nasabah.....	28
6. Baitul Maal Wat Tamwil.....	29
a. Pengertian Baitul Maal Wat Tamwil	29
b. Sejarah Berdirinya Baitul Maal Wat Tamwil	30
c. Fungsi Baitul Maal Wat Tamwil	32
d. Kegiatan Operasional Baitul Maal Wat Tamwil.....	33
e. Ciri-ciri Baitul Maal Wat Tamwil	35
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Paradigma Penelitian.....	42

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian	43
B. Lokasi penelitian.....	44
C. Kehadiran Penelitian	44
D. Data dan Sumber data	45
E. Teknik pengumpulan data	46
F. Teknik Analisa data.....	48
G. Pengecekan keabsahan data	50
H. Tahap-tahap penelitian	52

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data-Data.....	54
1. Tingkat kepuasan nasabah ditinjau dari kualitas produk	54
2. Tingkat kepuasan nasabah ditinjau dari promosi.....	60
3. Tingkat kepuasan nasabah ditinjau dari kualitas pelayanan	64
B. Temuan Penelitian.....	68
1. Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari Kualitas Produk	68
2. Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari Promosi.....	69
3. Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari Kualitas Pelayanan	70

BAB V: PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Ditinjau dari Produk	72
B. Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Ditinjau dari Promosi.....	75
C. Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan	79

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN