

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	iv
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	2
2.1 Implementasi	2
2.1.1 Pengertian Implementasi	2
2.2.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	2
2.2.2 Indikator penerapan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)....	3
2.2.3 Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Dalam Perspektif Islam.....	4
2.2 Loyalitas Pelanggan	9
2.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	10

2.2.3	Menjaga Loyalitas Pelanggan	10
2.2.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	12
2.3	BMT (Baitul Maal Wal Tamwil).....	12
2.3.1.	Pengertian BMT (Baitul Maal Wal Tamwil)	12
2.3.2	Fungsi dan Tujuan BMT (Baitul Maal Wal Tamwil)	13
2.4	Hasil Penelitian Terdahulu	14
2.5	Kerangka Konseptual	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1	Jenis Penelitian	21
3.1.1	Lokasi Penelitian.....	21
3.1.2	Sumber Data	22
3.2	Teknik Pengumpulan Data	22
3.3	Teknik Analisis Data	23
3.4.	Tahapan Penelitian.....	25
3.5.	Validasi & Triangulasi.....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1	Profil Perusahaan.....	29
4.1.1	Sejarah KSPPS BMT Bina Insani Mandiri (BIM).....	29
4.1.2	Visi dan Misi KSPPS BMT Bina Insani Mandiri (BIM).....	30
4.1.3	Produk - produk KSPPS BMT Bina Insani Mandiri (BIM)	30
4.1.4	Struktur Organisasi KSPPS BMT Bina Insani Mandiri (BIM) Cabang Palang.....	34
4.2	Penerapan Indikator CRM pada KSPPS BMT Bina Insani Mandiri Cabang Palang	35
4.3	Implementasi Indikator Customer Relationship Management (CRM) Dengan Pemasaran Syariah	38
4.3.1	<i>People</i> (Orang).....	38

4.3.2 Proses	47
4.3.3 Teknologi	53
4.4 Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada KSPPS BMT Bina Insani Mandiri Cabang Palang Dalam Perspektif Islam.....	61
4.5 Kerangka Hasil Penelitian	69
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75
BIODATA PENULIS	93

