

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR HASIL FINAL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Dasar – Dasar Pelayanan yang Baik.....	9
2.1.3 Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik.....	10
2.1.4 Sikap Melayani Nasabah.....	11
2.2 Kepuasan Anggota.....	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Anggota.....	12
2.2.2 Indikator Kepuasan Anggota.....	15
2.2.3 Ciri Anggota yang Puas.....	16
2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota.....	16

2.4 Baitul Maal Wa Tamwil (BMT).....	18
2.4.1 Simpanan Qurban.....	19
2.5 Penelitian Terdahulu.....	22
2.6 Kerangka Konseptual .....	24
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	25
3.2 Kehadiran Peneliti .....	25
3.3 Lokasi Penelitian .....	25
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.5 Fokus Penelitian .....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.7 Teknik Analisis Data .....	28
3.8 Validitas dan Triangulasi Data.....	29
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Profil Perusahaan.....	31
4.1.1 Visi dan Misi.....	32
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	32
4.1.3 Struktur Organisasi .....	32
4.1.4 Tugas Unit Kerja.....	33
4.1.5 Produk-produk KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur .....	38
4.2 Kualitas Pelayanan KSPPS BMT Ki Slamet Jawa Timur.....	41
4.2.1 Tersedianya Karyawan yang Baik. ....	41
4.2.2 Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik.....	43
4.2.3 Bertanggung Jawab Kepada Setiap Anggota Sejak Awal Hingga Selesai .....	45
4.2.4 Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat .....	46
4.2.5 Mampu Berkomunikasi Dengan Baik .....	48
4.2.6 Mampu Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi ....	49
4.2.7 Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik.....	50
4.2.8 Berusaha Memahami Kebutuhan Anggota .....	52
4.2.9 Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Anggota.....	54
4.3 Kepuasan Anggota.....	55



4.3.1 Loyal Terhadap Produk.....	55
4.3.2 Adanya Komunikasi dari Mulut ke Mulut yang Bersifat Positif. 57	
4.3.3 Perusahaan menjadi Pertimbangan Utama.....	59
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>92</b>

