

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN SAMPUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	5
E. Definisi Istilah .....	5
BAB II KAJIAN TEORI .....	7
A. Kajian Teori .....	7
1. Strategi .....	7
2. Pelayanan .....	8
3. Mutu Pelayanan .....	10
4. Baitul Mal Wattanmil (BMT) .....	19

BAB III METODE PENELITIAN.....	26
1. Metode Penelitian.....	26
2. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	26
3. Kehadiran Penelitian .....	27
4. Lokasi Penelitian.....	28
5. Sumber Data.....	28
6. Prosedur Pengumpulan Data .....	29
7. Analisis Data .....	31
8. Pengecekan Keabsahan Data.....	32
9. Teknik Analisis Data.....	33
10. Tahapan Penelitian .....	33
 BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 35
A. Sejarah Singkat KSPPS NU Cabang Larangan.....	35
B. Paparan Data .....	49
C. Temuan Penelitian.....	56
1. Bagaimana Strategi Peningkatan Mutu Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat di BMT NU Cabang Larangan ....	56
2. Apa Saja Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat di BMT NU Cabang Larangan .....	56
D. Pembahasan .....	58
1. Strategi Pelayanan di BMT NU Cabang Larangan .....	58

2. Apa Saja Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat di BMT NU Cabang Larangan.....	59
BAB V PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN.....	68
PEDOMAN WAWANCARA.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	74