

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI PROPOSAL	iv
ABTSRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Definisi Istilah	10
F. Kajian Terdahulu.....	11
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	15
A. Definisi Strategi	15
B. Konsep Pelayanan	16
C. Konsep Kualitas Layanan	22
D. Konsep Kepuasan Nasabah	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37

B. Kehadiran Peneliti.....	37
C. Lokasi Penelitian.....	37
D. Sumber Data.....	37
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	39
F. Analisis Data.....	42
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	44
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, PEMBAHASAN....	47
A. Profil KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan.....	47
1. Sejarah Singkat KSPPS BMT NU Cabang Galis.....	47
2. Badan Hukum KSPPS BMT NU Cabang Galis.....	48
3. Visi Misi KSPPS BMT NU Cabang Galis.....	49
4. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Cabang Galis.....	51
5. Produk-produk KSPPS BMT NU Cabang Galis.....	52
B. Paparan Data	55
C. Temuan Penelitian.....	82
D. Pembahasan.....	87
BAB V PENUTUP.....	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Kajian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Daftar Nama Informan	38
Tabel 4. 1 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Pertambahan Anggota.....	7
Gambar 3. 1 Bagan Metode Analisis Data.....	43
Gambar 4. 1 Struktur Pengelola	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 2: Instrumen Penelitian
- Lampiran 3: Pedoman Observasi
- Lampiran 4: Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 5: Hasil Wawancara
- Lampiran 6: Hasil Observasi
- Lampiran 7: Hasil Dokumentasi
- Lampiran 8: Surat Tugas Pembimbing
- Lampiran 9: Kartu Pembimbing
- Lampiran 10: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 11: Surat Keterangan Telah Meneliti
- Lampiran 12: Surat Keterangan Bebas Plagiarisme
- Lampiran 13: Brosur Produk
- Lampiran 14: Riwayat Hidup