

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN SAMBUNG	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Definisi Istilah	8
F. Kajian Terdahulu	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Konsep Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Standar Pelayanan	13
3. Pengertian Pelayanan Prima	13
4. Dasar Pelayanan Prima	14
5. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	16
6. Pentingnya Pelayanan Prima	19
7. Tujuan Pelayanan Prima	20

8. Fungsi Pelayanan Prima	20
9. Indikator Pelayanan Prima.....	21
10. Jenis- jenis anggota yang menyulitkan	22
B. KSPPS Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur	23
1. Pengertian KSPPS Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Jawa Timur	23
2. Macam-macam Produk Tabungan KSPPS Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Jawa Timur	26
3. Macam-macam Produk Pembiayaan KSPPS Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Jawa Timur	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Kehadiran Peneliti.....	30
C. Lokasi Penelitian.....	31
D. Sumber Data	31
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	35
F. Analisis Data.....	38
G. Pengecekan Keabsahan Data	40
H. Tahap-Tahap Penelitian	41

BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data.....	43
1. Profil dan Sejarah Umum KSPPS Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabbang Tlanakan	45
2. Visi dan Misi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan	45
3. Motto KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan	46
4. Budaya kerja KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan	46
5. Struktur organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.....	46
B. Temuan Data.....	54
C. Pembahasan	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67
RIWAYAT HIDUP	73