

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Kontek Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan penelitian.....	10
E. Definisi Istilah.....	11
F. Penelitian Terdahulu	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Dimensi SERVQUAL.....	17
1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik).....	18
2. <i>Reability</i> (keandalan).....	19
3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	19

4. <i>Assurance</i> (keyakinan)	19
5. <i>Emphaty</i> (empati)	20
B. Kepuasan Pelanggan (donatur)	21
1. <i>Demanding customer satisfaction</i>	21
2. <i>Stable customer satisfaction</i>	21
3. <i>Resigned customer satisfaction</i>	21
4. <i>Stable customer dissatisfaction</i>	22
5. <i>Demanding customer dissatisfaction</i>	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Kehadiran Peneliti.....	26
C. Lokasi Penelitian.....	26
D. Sumber Data.....	27
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	28
F. Analisis Data.....	31
G. Pengecekan Keabsahan Data	31
H. Tahap-tahap Penelitian.....	32
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, PEMBAHASAN ..	34
A. Paparan Data	34
B. Temuan Penelitian	61
C. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81

DAFTAR RUJUKAN.....	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian terdahulu.....	15
Tabel 1.2	Daftar Informan.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4.2	Wawancara Kepala BMH Pamekasan.....	97
Gambar 4.3	Wawancara Pada Penerima Program	97
Gambar 4.4	Wawancara Pada Donatur BMH Pamekasan.....	98
Gambar 4.5	Penyaluran Program Beras	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Keaslian Tulisan	85
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	86
Lampiran 3 Pedoman Observasi	88
Lampiran 4 Pedoman Dokumentasi	99
Lampiran 5 Hasil Wawancara.....	90
Lampiran 6 Hasil Dokumentasi	96
Lampiran 7 Surat Tugas Pembimbing.....	97
Lampiran 8 Kartu Bimbingan	98
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Meneliti.....	101
Lampiran 11 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	102
Lampiran 12 Badan Hukum Baitul Maal Hidayatullah	103
Lampiran 13 Riwayat Hidup.....	107

