

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. Konteks Penelitian..... | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 8 |
| E. Definisi Istilah | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 11 |
| A. Kajian Teoritik Tentang <i>Service Excellence</i> | 11 |
| 1. Pengertian <i>Service Excellence</i> | 11 |
| 2. Ciri-Ciri Pelayanan Prima | 12 |
| 3. Fungsi Pelayanan Prima | 16 |
| 4. Konsep Dasar Pelayanan Prima..... | 17 |
| 5. Tujuan Pelayanan Prima..... | 18 |
| 6. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam | 20 |
| B. Kajian Teoritik Tentang Loyalitas Nasabah | 23 |
| 1. Pengertian Loyalitas Nasabah | 23 |
| 2. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah..... | 25 |
| 3. Konsep Loyalitas Nasabah | 27 |

| | |
|---|----|
| C. Kajian Teoritik Tentang Tabungan <i>Mudharabah</i> | 28 |
| 1. Pengertian Tabungan <i>Mudharabah</i> | 28 |
| 2. Syarat Pembukaan Tabungan | 29 |
| 3. Landasan Hukum <i>Mudharabah</i> | 30 |
| 4. Akad <i>Mudharabah</i> | 32 |
| D. Kajian Penelitian Terdahulu | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 39 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 39 |
| B. Kehadiran Peneliti | 39 |
| C. Lokasi Penelitian | 40 |
| D. Sumber Data..... | 40 |
| E. Prosedur Pengumpulan Data | 40 |
| F. Analisis Data..... | 43 |
| G. Pengecekan Keabsahan Data..... | 44 |
| H. Tahap-tahap Penelitian..... | 46 |
| BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN | 47 |
| A. Profil..... | 47 |
| B. Paparan Data..... | 57 |
| C. Temuan Penelitian | 76 |
| D. Pembahasan | 78 |
| BAB V PENUTUP..... | 96 |
| A. Kesimpulan..... | 96 |
| B. Saran | 97 |
| DAFTAR RUJUKAN | 98 |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 : Tabel Penelitian Terdahulu
- Tabel 4.2 : Data Jumlah Nasabah Produk Tabungan
- Tabel 4.3 : Data Informan Wawancara
- Tabel 4.4 : Pedoman Observasi
- Tabel 4.5 : Pedoman Dokumentasi

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1 : Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Cabang Galis
- Gambar 4.2 : Alur Proses Penerimaan Anggota Baru
- Gambar 4.3 : Kantor KSPPS BMT NU Cabang Galis
- Gambar 4.4 : Buku Tabungan
- Gambar 4.5 : Wawancara Bersama Kepala Cabang
- Gambar 4.6 : Wawancara Bersama Juru Tabungan
- Gambar 4.7 : Wawancara Bersama Admin
- Gambar 4.8 : Wawancara Bersama Nasabah

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Tugas Penyusunan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Data Informan
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Pedoman Observasi
- Lampiran 7 : Pedoman Dokumentasi
- Lampiran 8 : Dokumentasi