

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Asumsi Penelitian.....	5
E. Hipotesis Penelitian.....	5
F. Kegunaan Penelitian.....	6
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
H. Definisi Istilah.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teoritik	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
2. Pengertian Pelayanan	12

3. Kualitas Pelayanan	13
4. Kepuasan Nasabah	20
5. <i>Baitul Maal Wat Tamwil</i> (BMT)	24
B. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	26
C. Kajian Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	31
C. Sumber Data	33
D. Instrument Penelitian	33
E. Pengumpulan Data	33
F. Analisis Data	34
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS,	
DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Data	41
B. Pembuktian Hipotesis	60
C. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76
RIWAYAT HIDUP	123