

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	12
1. Pengertian CRM.....	12
2. Konsep CRM.....	14
3. Dimensi CRM.....	15
4. Implementasi CRM	16
5. Indikator CRM	22
6. Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Membangun Hubungan dengan Pelanggan ...	23
7. Tujuan CRM.....	24
8. Manfaat CRM	24
B. Loyalitas	25
1. Pengertian Loyalitas	25
2. Mengukur Loyalitas Pelanggan.....	28
3. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	31
4. Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan	33

C. Pembiayaan Murabahah	35
1. Pengertian Pembiayaan Murabahah	35
2. Dasar Hukum Pembiayaan Murabahah	38
3. Syarat dan Rukun Pembiayaan Murabahah...	39
4. Alur Transaksi Pembiayaan Murabahah	40
5. Pengawasan Syariah terhadap Transaksi Murabahah.....	42
D. Baitul Maal wa Tamwil (BMT).....	43
1. Pengertian Baitul Maal wa Tamwil (BMT)...	43
2. Dasar Hukum Baitul Maal wa Tamwil (BMT)	44
3. Fungsi dan Peran Baitul Maal wa Tamwil (BMT).....	47
4. Manfaat dan Tujuan Baitul Maal wa Tamwil (BMT).....	48
E. Penelitian Terdahulu.....	48
F. Kerangka Berfikir	52
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	53
B. Setting Penelitian.....	53
C. Subjek Penelitian.....	54
D. Sumber Data	54
E. Teknik Pengumpulan Data	55
F. Pengujian Keabsahan Data.....	57
G. Teknik Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum BMT Yaummi Maziyah Assa'adah	62
1. Sejarah BMT Yaummi Maziyah Assa'adah..	62
2. Data Perusahaan dan Aspek Hukum BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus	64
3. Visi, Misi dan Tujuan BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus.....	64
4. Struktur Organisasi BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus.....	65
5. Deskripsi Tugas Struktur Organisasi BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus	66
6. Tata Kelola BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus.....	69

7. Produk BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus.....	70
B. Deskripsi Data Penelitian.....	74
1. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus.....	74
2. Hambatan yang Dihadapi dalam Mengimplementasikan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus.....	86
3. Solusi yang Dilakukan dalam Mengimplementasikan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus.....	89
C. Analisis Data Penelitian	92
1. Analisis Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus.....	92
2. Analisis Hambatan yang Dihadapi dalam Mengimplementasikan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus.....	105
3. Analisis Solusi yang Dilakukan dalam Mengimplementasikan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di BMT Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Kudus.....	110

BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan.....	115
	B. Saran.....	116

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tipe <i>Customer Relationship Management</i>	15
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Alur Transaksi Pembiayaan Murabahah	41
Gambar 2.2	Skema Kerangka Berpikir	52

