

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Pustaka	8
1. Kualitas Pelayanan	8
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
b. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	9
c. Pelayanan Anggota Dalam Persepektif Islam.....	10
d. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa.....	14
e. Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa	17
2. Kepuasan Anggota	23
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
b. Kepuasan Anggota Dalam Perspektif Islam	25
c. Pengukuran Kepuasan Anggota.....	27
d. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan..	28

B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	34
B. Sumber Data.....	34
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Uji Keabsahan Data.....	38
F. Analisis Data.....	40
G. Instrumen Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	44
B. Deskripsi Data Penelitian.....	52
1. Data Kualitas Pelayanan Di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.....	52
2. Data Tentang Kepuasan Anggota Di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.....	56
3. Data Faktor Pendukung Dan Penghambat Kualitas Pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.....	59
C. Analisis Dan Pembahasan.....	62
1. Analisis Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara	63
2. Analisis Tentang Kepuasan Anggota di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.....	66
3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan di KSU BMT Lisa Sejahtera Cabang Bangsri Jepara.....	71
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran-saran.....	77

C. Penutup 78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

