

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR TRANSLITERASI.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Batasan Masalah	8
F. Definisi Operasional	8
G. Sistematika Pembahasan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A.	Teori Tentang Kualitas Pelayanan.....	12
1.	Pengertian Pelayanan	12
2.	Pengertian Kualitas Pelayanan	13
3.	Dimensi Kualitas Jasa	14
4.	Konsep Kualitas Pelayanan.....	16
5.	Strategi Kualitas pelayanan	18
6.	Komponen Kualitas Jasa.....	19
a.	Tehcnical Quality.....	19
b.	Functional Quality	19
1.	Mengelola Kualitas Jasa.....	20
A.	Teori Tentang Kepuasan Pelanggan	23
1.	Pengertian Pelanggan.....	23
2.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
3.	Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan	28
4.	Konsep Kepuasan Pelanggan dari Perspektif TQM	29
5.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
a.	M
	etode pengukuran kepuasan pelanggan	33
b.	T
	eknik pengukuran kepuasan pelanggan	33

1.	Strategi Kepuasan Pelanggan	35
A.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
B.	Teori Tentang Baitul Maal wat Tamwil (BMT).....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis Penelitian	43
B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
C.	Objek Penelitian	44
D.	Variabel Penelitian	45
E.	Hipotesis.....	48
F.	Instrumen Penelitian	48
G.	Data dan Sumber Data	50
H.	Teknik Analisis Data	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Deskripsi Objek Penelitian.....	59
a.	Lokasi penelitian.....	59
b.	Karakteristik responden.....	74
A.	Analisis Data	76
B.	Pembahasan	99

BAB V PENUTUP

A.	Kesimpulan	107
B.	Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN