DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**

PENGESAHAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR TRANSLITERASI ..... **Xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi dan Batasan Masalah 9

C. Rumusan Masalah 11

D. Kajian Pustaka 11

E. Tujuan Penelitian 18

F. Kegunaan Hasil Penelitian 19

G. Definisi Operasional 20

H. Metode Penelitian 23

I. Sistematika Pembahasan 27

BAB II LANDASAN TEORI **29**

A. Persepsi 29

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Lembaga Perbankan Syariah 31
1. Pengertian Perbankan Syariah..... 31
2. Tujuan BPRS/BPR Islam 33
C. Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank..... 34
1. Pengertian Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank 34
2. Pengertian BMT 34
3. Prinsip-Prinsip Utama BMT 35
4. Ciri-Ciri Utama BMT 36
5. Ciri-Ciri Khusus BMT..... 36
D. Manajemen Pelayanan 37
1. Pengertian Manajemen Pelayanan..... 37
2. Faktor Utama dalam Kualitas Pelayanan..... 39
3. Etika Pelayanan Islami 41
4. Tujuan dan Manfaat Etika Pelayanan..... 47
5. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik 48
6. Larangan dalam Etika Pelayanan 49

BAB III PERSEPSI MASYARAKAT GULUK-GULUK SUMENEP TERHADAP LEMBAGA PERBANKAN SYARIAH DAN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH NON-BANK (STUDI KOMPARASI ATAS MANAJEMEN PELAYANAN)..... 51

A. Gambaran Umum Desa Guluk-Guluk 51
B. Profil Perbankan syariah (BPRS Bhakti Sumekar) Guluk-Guluk 53
C. Profil Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (BMT UGT Sidogiri) 60
D. Aspek-Aspek Manajemen Pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri 64
E. Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk terhadap Manajemen Pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri 68

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV **ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI MASYARAKAT GULUK-GULUK TERHADAP MANAJEMEN PELAYANAN DI LEMBAGA PERBANKAN SYARIAH DAN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH NON-BANK..... 83**

A. Analisis Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk terhadap Manajemen Pelayanan di Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank 83

B. Analisis Aspek-Aspek Pelayanan BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri 87

C. Analisis Komparasi Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Terhadap manajemen pelayanan di Lembaga Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank 90

BAB V **PENUTUP 98**

A. Kesimpulan 98

B. Saran 99

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Daftar Tinjauan Pustaka	15
3.1	Data Pekerjaan Masyarakat Guluk-Guluk	52
3.2	Aspek-Aspek Pelayanan BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri.....	65
4.1	Analisis Komparasi Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk tentang Manajemen pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri.....	95

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Kerangka Pikir 41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id