DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TRANSLITERASI xii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah 10
C. Rumusan Masalah 11
D. Kajian Pustaka 12
E. Tujuan Penelitian 15
F. Manfaat Penelitian 15
G. Definisi Operasional 16
H. Metode Penelitian 17
I. Sistematika Pembahasan 22

BAB II *ACCOUNT OFFICER* DAN LOYALITAS NASABAH 25
A. Loyalitas Nasabah 25
1. Pengertian Loyalitas 25
2. Perspektif Loyalitas nasabah 26
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas 27
4. Indikator Loyalitas Nasabah 30
B. *Account Officer* 32
1. Pengertian *Account Officer* 32

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

2. Peran *Account Officer* 34

BAB III PERAN *ACCOUNT OFFICER FUNDING* DALAM KEGIATAN *FUNDING* DI PASAR BANGIL 38

A. Gambaran Umum PT. BPRS Ummu Bangil 38

1. Sejarah PT. BPRS Ummu Bangil 38

2. Visi dan Misi PT. BPRS Ummu Bangil 43

3. Struktur Organisasi PT. BPRS Ummu Bangil.....44

4. *Job description account officer funding*.....46

5. Produk-produk PT. BPRS Ummu Bangil.....47

B. Aktivitas *account officer funding* PT. BPRS Ummu dalam kegiatan *funding* di pasar Bangil 48

C. Peran *account officer funding* PT. BPRS Ummu dalam meningktkan loyalitas nasabah pasar Bangil untuk menabung...53

BAB IV ANALISIS PERAN *ACCOUNT OFFICER FUNDING* PT. BPRS UMMU DALAM MENINGKTKAN LOYALITAS NASABAH PASAR BANGIL UNTUK MENABUNG 62

A. Analisis Aktivitas *account officer funding* PT. BPRS Ummu dalam kegiatan *funding* di pasar Bangil 62

B. Analisis Peran *account officer funding* PT. BPRS Ummu dalam meningktkan loyalitas nasabah pasar Bangil untuk menabung 68

BAB V PENUTUP.....77

A. Kesimpulan.....77

B. Saran.....77

DAFTAR PUSTAKA 79

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

1.1 Jumlah nasabah PT. BPRS Ummu Bangil bulan Maret-September 7

3.1 Kategori Lama Menabung Nasabah.....61

3.2 Kategori Tingkat Kepuasan Nasabah.....61

3.3 Kategori Frekuensi Nasabah Menabung dalam 5 Hari 62

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

3.1 Struktur Organisasi 45

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 TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

No	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
1.	ا	’	ط	ṭ
2.	ب	b	ظ	ẓ
3.	ت	t	ع	‘
4.	ث	th	غ	gh
5.	ج	j	ف	f
6.	ح	ḥ	ق	q
7.	خ	kh	ك	k
8.	د	d	ل	l
9.	ذ	dh	م	m
10.	ر	r	ن	n
11.	ز	z	و	w
12.	س	s	ه	h
13.	ش	sh	ء	’
14.	ص	ṣ	ي	y
15.	ض	ḍ		

Sumber: Kate L.Turabian. *A Manual of Writers of Term Papers, Disertations* (Chicago and London: The University of Chicago Press, 1987).

B. Vokal

1. Vokal Tunggal (monoftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
ـَـ	*fatḥah*	A
ـِـ	*kasrah*	I
ـُـ	*ḍammah*	U

Catatan: Khusus untuk *hamzah,* penggunaan apostrof hanya berlaku jika *hamzah* ber*ḥarakat* sukun atau didahului oleh huruf yang ber*ḥarakat* sukun. Contoh: *iqtiḍā’* (اقتضاء)

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

2. Vokal Rangkap (diftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Ket.
ـَيْ	*fatḥah* dan *ya'*	*ay*	a dan y
ـَوْ	*fatḥah* dan *wawu*	*aw*	a dan w

Contoh : *bayna* (بين)

: *mawḍū'* (موضوع)

3. Vokal Panjang (mad)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia	Keterangan
ـَا	*fatḥah* dan *alif*	*ā*	a dan garis di atas
ـِي	*kasrah* dan *ya'*	*ī*	i dan garis di atas
ـُو	*ḍammah* dan *wawu*	*ū*	u dan garis di atas

Contoh : *al-jamā'ah* (الجماعة)

: *takhyīr* (تخيير)

: *yadūru* (يدور)

C. Ta' Marbuṭah

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua :

1. Jika hidup (menjadi *muḍāf*) transliterasinya adalah *t*.
2. Jika mati atau sukun, transliterasinya adalah *h*.

Contoh : *sharī'at al-Islām* (شريعة الاسلام)

: *sharī'ah islāmīyah* (شريعة إسلامية)

D. Penulisan Huruf Kapital

Penulisan huruf besar dan kecil pada kata, *phrase* (ungkapan) atau kalimat yang ditulis dengan translitersi Arab-Indonesia mengikuti ketentuan penulisan yang berlaku dalam tulisan. Huruf awal (*initial latter*) untuk nama diri, tempat, judul buku, lembaga dan yang lain ditulis dengan huruf besar.

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