

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Konsep.....	5
F. Sistematika Pembahasan.....	6

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
B. Kerangka Teori.....	9
1. Tinjauan Mengenai Manajemen Strategi.....	9
a. Pengertian Manajemen Strategi.....	9
b. Tujuan dan Manfaat Manajemen Strategi.....	12
c. Tahapan-Tahapan Manajemen Strategi.....	16
d. Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Strategi.....	36
2. Tinjauan Mengenai Peningkatan Loyalitas.....	36
a. Definisi Loyalitas Pelanggan (Donatur).....	36
b. Tipologi Loyalitas.....	37
c. Tahap-Tahap Peningkatan Loyalitas.....	39
d. Langkah-Langkah Mewujudkan Loyalitas.....	41
e. Faktor-Faktor Pengaruh Loyalitas.....	43
C. Teori Manajemen Strategi dan Loyalitas Dalam Perspektif Islam.....	45

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Obyek Penelitian.....	50
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	50
D. Tahap-Tahap Penelitian.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Teknik Validitas Data.....	60
G. Teknik Analisa Data.....	62

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Obyek Penelitian.....	64
1. Sejarah Berdirinya Baitul Maal Hidayatullah.....	64
2. Letak Geografis Baitul Maal Hidayatullah.....	65
3. Visi dan Misi Baitul Maal Hidayatullah.....	66
4. Struktur Organisasi Baitul Maal Hidayatullah.....	67
5. Job Descriptions BMH Cabang Surabaya.....	68
B. Penyajian Data.....	84
1. Strategi Peningkatan Loyalitas Melalui Progam.....	85
2. Media Komunikasi Sebagai Pendukung Strategi Peningkatan Loyalitas.....	108
C. Analisa Data.....	112

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	123
B. Saran.....	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN