DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii

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

BAB : KERANGKA TEORITIK
A. Kajian Pustaka 8
1. Strategi 8
2. Pelayanan 9
a. Pengertian Pelayanan 9
b. Layanan Pelengkap 9
c. Jangkauan Pelayanan 11
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensitas Pelayanan . 13
e. Nilai Layanan Kepada Pelanggan 16
f. Strategi Kualitas Pelayanan 17
g. Segi Tiga Layanan Kepada Pelanggan 19
h. Konsep Pelayanan dalam Islam 22

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

3. Konteks Pegadaian Syari'ah 27
a. Landasan Konsep 27
b. Teknik Transaksi 31
c. Perbedaan Pegadaian Konvensional dengan Syari'ah 35
B. Kajian Teoritik 35
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan 39

BAB III : METODE PENELITIAN
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 41
B. Subyek Penelitian 41
C. Jenis dan Sumber Data 42
D. Tahap-tahap Penelitian 42
E. Tehnik Pengumpulan Data 46
F. Tehnik Analisa Data 52
G. Keabsahan Data 53

BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA
A. Setting Penelitian 56
1. Sejarah Umum Pendirian Pegadaian Syari'ah 56
2. Kondisi dan Situasi Pegadaian Syari'ah 58
3. Kedisiplinan, Tanggung Jawab dan Semangat Kerja Pegawai Pegadaian Syari'ah Sidoarjo 60
4. Letak Geografis Pegadaian Syari'ah Sidoarjo 61
5. Visi, Misi dan Motto Pegadaian Syari'ah Sidoarjo 62
6. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Usaha Syari'ah 63
7. Kondisi dan Jumlah Karyawan 82
8. Sarana dan Prasarana 83
9. Program Perbaikan Pelayanan 84
B. Penyajian Data 84
C. Analisis Data 90
D. Pembahasan 94

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 V : PENUTUP
A. Kesimpulan 98
B. Saran 98

DAFTAR PUSTAKA
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