

DAFTAR ISI

Halaman	
HALAMAN DEPAN.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAKSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Sistematika Pembahasan	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	17
3. Dimensi Pelayanan.....	18
4. Pelayanan dalam Al-Qur'an dan Hadits.....	20
B. Kompetensi SDM	21
1. Pengertian SDM.....	21
2. Pengertian Kompetensi SDM	23
3. Pengembangan Kompetensi SDM	27
C. Pemasaran	35
1. Pengertian Pemasaran	36
2. Konsep Inti Pemasaran.....	38
3. Bauran Pemasaran/ <i>Marketing Mix</i>	41
4. Konsep Pemasaran dalam Al-Qur'an dan Hadits	49
D. Kepuasan	54
1. Pengertian Kepuasan.....	54
2. Cara Mengukur Kepuasan	57
E. Loyalitas	59
1. Pengertian Loyalitas.....	59
2. Ciri-ciri Pelanggan Loyal	60
3. Tingkat Loyalitas Pelanggan	61
4. Keuntungan dari Loyalitas Pelanggan	62

F. Penelitian Terdahulu 62

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL

A. Kerangka Berfikir Konseptual.....	67
B. Paradigma Penelitian	71
C. Hipotesis Penelitian	75

BAB IV METODA PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	77
B. Variabel dan Operasionalisasi	77
C. Teknik Pengumpulan Data.....	80
D. Populasi dan Sampel.....	81
E. Teknik Analisis Data	83

BAB V PAPARAN DATA, UJI STATISTIK, DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KSPPS Amanah Ummah.....	89
1. Sejarah Pendirian	89
2. Visi, Misi dan Tujuan	91
3. Legalitas Lembaga.....	92
4. Letak Geografis.....	92
5. Struktur Organisasi	93
6. Susunan Pengawas, Pengurus, dan Pengelola	94
7. Tugas dan Tanggung Jawab Pengurus	96
8. Fasilitas dan Layanan.....	98
9. Jaringan Kantor.....	98
10. Inovasi Produk dan Layanan	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Contoh Lingkaran Pelayanan di Plaza	16
2. Kerangka Konseptual Penelitian	69
3. Kerangka Pemikiran	72
4. Struktur Organisasi KSPPS Amanah Ummah.....	94
5. Model Struktural.....	135
6. Hasil Output <i>Calculate Alghoritm</i>	137
7. Hasil Output <i>Calculate Alghoritm</i>	138
8. Hasil Output Bootstrapping.....	143

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kuesioner dengan Skala Likert	112
2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur	113
3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	114
4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	115
5. Hasil Jawaban Responden X1.1	116
6. Hasil Jawaban Responden X1.2	116
7. Hasil Jawaban Responden X1.3	117
8. Hasil Jawaban Responden X1.4	117
9. Hasil Jawaban Responden X1.5	118
10. Hasil Jawaban Responden X1.6	119
11. Hasil Jawaban Responden X1.7	119
12. Hasil Jawaban Responden X1.8	120
13. Hasil Jawaban Responden X1.9	120
14. Hasil Jawaban Responden X2.1	121
15. Hasil Jawaban Responden X2.2	122
16. Hasil Jawaban Responden X2.3	122
17. Hasil Jawaban Responden X2.4	123
18. Hasil Jawaban Responden X2.5	123
19. Hasil Jawaban Responden X2.6	124
20. Hasil Jawaban Responden X2.7	125
21. Hasil Jawaban Responden X3.1	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
2. Lampiran 2 : Hasil Analisis *Calculate* Awal dan Tidak Ada Estimasi
3. Lampiran 3 : Biodata Penulis
4. Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian

