

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena dengan Rahmat dan HidayahNya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi, sebagai salah satu syarat penyelesaian program sarjana di Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis raih karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. KH. Moh. Zuhri Zaini, BA. selaku pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
2. Bapak KH. Abd. Hamid Wahid, M.Ag. selaku Rektor Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
3. Bapak Dr. H. Hasan Baharun, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
4. Bapak Alvan Fathony M.HI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Moh Idil Ghufron, M.E.I selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Faizin Syamwel selaku Ketua pengurus BMT Tanjung.
7. Semua pihak yang turut membantu mensukseskan selesainya penulisan skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala amal yang telah bapak berikan kepada penulis mendapat balasan yang sebaik mungkin dari Allah SWT. Amin.

Penyusun

MOTTO

خيركم من تعلم القرآن وعلمه

“Sebaik-baik kalian adalah yang belajar al-qur’an dan mengajarkannya.”(HR. Bukhori)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
HAMALAN ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Definisi Konsep.....	7
G. Penelitian Terdahulu.....	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Teori Tentang Pelayanan.....	9
1. Pengertian Pelayanan	9
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Pelayanan Dalam Pandangan Islam	13
4. Karakteristik Pelayanan Dalam Pandangan Islam	15
B. Tinjauan Umum Tentang Bank Syariah	19
1. Pengertian Bank Syariah.....	19

2. Sejarah Bank Syariah.....	20
3. Produk-produk Bank Syariah.....	21
4. Fungsi Bank Syariah.....	23
C. Persepsi Pelayanan Tentang Minat Menabung.....	24

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	48
B. Tahap-tahap Penelitian	49
C. Instrumen Penelitian	50
D. Sumber Data	50
E. Tehnik Pengumpulan Data	51
F. Analisis Data	53
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	54

BAB IV: PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data.....	53
B. Pembahasan	65

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran-saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN