

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penelitian	6
 BAB II LANDASAN TEORI	 8
2.1 Bank Syariah	8
2.2 Pembiayaan Gadai Emas	10
2.3 Service	12
2.4 <i>Service blueprint</i>	14
2.5 Komponen <i>Service blueprint</i>	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Metode Penelitian	17
3.2 Prosedur Penelitian	17
3.3 Narasumber	19
3.4 Jenis data dan Pengumpulan Data	20
3.5 Teknik Analisis Data	21
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	 22
4.1 Layanan Gadai Emas Bank BPD DIY Cabang Syariah	23
4.2 Alur Proses Pembiayaan Gadai Emas Syariah	26
4.3 Waktu Alur Proses Pembiayaan Gadai Emas Bank BPD DIY Syariah ..	28
4.4 Wawancara Nasabah Gadai Emas Bank BPD DIY Syariah	31
4.5 Temuan Penelitian	38
4.6 Penyusunan Alur Proses Gadai Emas Bank BPD DIY Syariah Baru	40
4.7 Dampak Alur Proses Baru Terhadap Waktu Pemrosesan	41
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran.....	44
 DAFTAR PUSTAKA.....	 45