

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Bagan .....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstrak.....	xvii
Abstract.....	xviii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Penegasan Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan .....	12

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Deskripsi Teori	
1. Strategi	
a. Pengertian Strategi.....	14

b. Strategi Persaingan Pasar.....	15
2. Pelayanan Salon Kecantikan	
a. Pengertian Pelayanan Salon Kecantikan.....	18
3. Kualitas Pelayanan	
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
b. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	22
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
d. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	26
4. Loyalitas Pelanggan	
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	28
b. Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam.....	29
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	31
d. Perilaku Loyalitas Pelanggan .....	33
e. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	34
f. Strategi Menjaga Loyalitas Pelanggan dalam Keunggulan Bersaing.....	35
5. Persaingan Bisnis	
a. Pengertian Persaingan Bisnis .....	36
b. Persaingan Bisnis dalam Perspektif Islam .....	39
c. Faktor Pendorong Persaingan Bisnis.....	40
B. Penelitian Tedahulu .....	42
C. Kerangka Konseptual .....	51

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	53
B. Lokasi Penelitian.....	55
C. Kehadiran Peneliti.....	56
D. Data dan Sumber Data .....	57
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Metode Analisis Data.....	60
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	62
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	64

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data	
1. Sejarah Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo.....	66
2. Visi dan Misi Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo..	67
B. Paparan Data	
1. Kualitas Pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan.....	68
2. Strategi Pemilik Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa Pandemi Covid-19 .....	74
3. Strategi Pemilik Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa	

Pandemi Covid-19 .....	80
4. Faktor-Faktor yang Menjadi Keunggulan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo Dibandingkan dengan Salon Kecantikan Lainnya.....	87
C. Temuan Penelitian	
1. Kualitas Pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan...	90
2. Strategi Pemilik Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa Pandemi Covid-19 .....	91
3. Strategi Pemilik Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa Pandemi Covid-19 .....	93
4. Faktor-Faktor yang Menjadi Keunggulan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo Dibandingkan dengan Salon Kecantikan Lainnya.....	96

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Kualitas Pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan .....	98
---	----

B. Strategi Pemilik Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa Pandemi Covid-19.....	103
C. Strategi Pemilik Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa Pandemi Covid-19 .....	108
D. Faktor-Faktor yang Menjadi Keunggulan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo Dibandingkan dengan Salon Kecantikan Lainnya .....	121

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	126
B. Saran .....	127

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**