

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji.....	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Bagan.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Penegasan Istilah	10
F. Sistematika Pembahasan Skripsi	12

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Strategi Pengelolaan.....	15
B. Strategi Pengelolaan Mempertahankan Konsumen.....	16

C. Kualitas Pelayanan	18
D. Kualitas Produk	22
E. Harga.....	26
F. Loyalitas Pelanggan.....	30
G. Ekonomi Islam	33
H. Strategi Mempertahankan Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam	34
I. Penelitian Terdahulu	38
J. Kerangka Konseptual.....	44
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	45
B. Lokasi Penelitian	46
C. Kehadiran Peneliti	47
D. Data Dan Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data	51
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	52
H. Tahap-Tahap Penelitian	54
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum UD. AGUS Tulungagung	
1. Sejarah UD. AGUS Tulungagung	57
2. Struktur Organisasi UD. AGUS Tulungagung.....	58
3. Lokasi usaha UD. AGUS Tulungagung.....	60
4. Produk UD. AGUS Tulungagung.....	61

5. Peralatan Kerja UD. AGUS Tulungagung	65
B. Temuan Penelitian	
1. Temuan Tentang Strategi Pengelolaan UD. AGUS Tulungagung Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	65
2. Temuan Tentang Kendala Yang Dihadapi Oleh UD. AGUS Tulungagung Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	85
3. Temuan Tentang Solusi Yang Diterapkan Guna Mengatasi Kendala Oleh UD. AGUS Tulungagung Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	91
C. Analisis Data	
1. Strategi Pengelolaan UD. AGUS Tulungagung Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	97
2. Kendala Yang Dihadapi Oleh UD. AGUS Tulungagung Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	101
3. Solusi Yang Diterapkan UD. AGUS Tulungagung Untuk Mengatasi Kendala Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	103

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Pembahasan Mengenai Strategi Pengelolaan UD. AGUS
Tulungagung Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan
Dalam Perspektif Ekonomi Islam..... 105
- B. Pembahasan Mengenai Kendala Yang Dihadapi Oleh UD.
AGUS Tulungagung Guna Meningkatkan Loyalitas
Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam 114
- C. Pembahasan Mengenai Solusi Yang Diterapkan Oleh UD.
AGUS Tulungagung Guna Meningkatkan Loyalitas
Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam..... 118

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan 124
- B. Saran 125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN