

DAFTAR ISI

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

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Batasan Masalah	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penegasan Istilah.....	11
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	13

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Strategi Pelayanan.....	15
1. Pengertian Strategi Pelayanan.....	15
2. Elemen-elemen Kualitas Pelayanan	18
B. Kepuasan Pelanggan	20
1. Pegertian Kepuasan Pelanggan	20
2. Metode Pengukur Kepuasan Pelanggan	26
C. Etika Bisnis Islam	32
1. Pengertian Etika Bisnis Islam	32
2. Prinsip-prinsip Dasar Etika Bisnis Islam.....	44
D. Penelitian Terdahulu	48
E. Kerangka Berpikir Teoritis.....	51

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
1. Pendekatan Penelitian	52
2. Jenis Penelitian.....	53
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Kehadiran Peneliti.....	55
D. Data dan Sumber Data.....	55
1. Data Primer	55
2. Data Sekunder	55
E. Teknik Pengumpulan Data	56
1. Observasi	56
2. Wawancara Mendalam	56
3. Dokumentasi	57
F. Teknik Analisis Data.....	57
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	58

H. Tahap-tahap Penelitian	58
---------------------------------	----

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Gambara Objek Penelitian.....	60
1. Profil Usaha	60
2. Lokasi Penelitian.....	60
3. Sejarah Berdirinya UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung	62
B. Paparan Data.....	64
1. Bukti Fisik Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	64
2. Keandalan Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondag Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	66
3. Daya Tanggap Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	67
4. Jaminan Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	68
5. Empati Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	70
C. Temuan Penelitian.....	80
1. Bukti Fisik Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	80

2. Keandalan Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	80
3. Daya Tanggap UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	81
4. Jaminan Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	81
5. Empati Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	82

BAB V: PEMBAHASAN

A. Bukti Fisik Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	86
B. Keandalan Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	87
C. Daya Tanggap UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	88
D. Jaminan Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	90
E. Empati Pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam	91

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN