

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abastrak	xv
<i>Abstrack</i>	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penegasan Istilah	7
F. Sistematika Penulisan	9

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	15
2. Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan	18
3. Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan Perspektif Manajemen Bisnis Syariah	24
B. Penelitian Terdahulu	31

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Kehadiran Peneliti	36
D. Data dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisa Data	41
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	43
H. Tahap – Tahap Penelitian	44

BAB IV : HASIL TEMUAN

A. Paparan Lapangan	
1. Sejarah Berdirinya Kios Sedekah Sayur	47
2. Letak Geografis Kios Sedekah Sayur	48
3. Produk-Produk Kios Sedekah Sayur	48
B. Temuan Penelitian	
1. Apa Faktor Yang Menyebabkan Pelanggan Loyal Pada Kios Sedekah Sayur Pasar Ngemplak Tulungagung?	49
2. Bagaimana Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan Perspektif Manajemen Bisnis Syariah Pada Kios Sedekah	

Sayur?	61
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Faktor Yang Menyebabkan Pelanggan Loyal Pada Kios Sedekah Sayur Pasar Ngemplak Tulungagung	66
B. Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan Perspektif Manajemen Bisnis Syariah Pada Kios Sedekah Sayur Pasar Ngemplak Tulungagung	75
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89