

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan Penguji.....	iv
Motto.....	v
Pesembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penegasan Istilah.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Pelayanan	10

2. Pelayanan Prima Perspektif Ekonomi Islam	29
3. Pelayanan Prima.....	30
4. Kepuasan Konsumen Perspektif Ekonomi Islam.....	34
5. Kepuasan Konsumen.....	34
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berfikir.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Kehadiran Peneliti.....	47
D. Data dan Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	52
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	55
H. Tahapan-Tahapan Penelitian.....	60

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data Hasil Penelitian.....	62
B. Temuan Penelitian.....	97

BAB V PEMBAHASAN

A. Pelayanan Ketepatan dan Kecepatan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Toko Romantic.....	104
B. Pelayanan Tanggung Jawab untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen	

di Toko Romantic.....	107
C. Pelayanan Kenyamanan Tempat untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Toko Romantic.....	110
D. Proporsisi	113

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	115
B. SARAN	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN