

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak .....	xvi
<i>Abstract</i> .....	xvii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. Loyalitas Konsumen.....	15
B. Strategi Mempertahankan Konsumen .....	32
C. Ekonomi Islam .....	44
D. Penelitian Terdahulu .....	62
E. Kerangka Berfikir.....	69

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	70
B. Lokasi Penelitian.....	70
C. Kehadiran Peneliti.....	71
D. Data dan Sumber Data.....	72
E. Teknik Pengumpulan Data .....	73
F. Teknik Analisis Data .....	74
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	76
H. Tahap-tahap Penelitian .....	77

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Paparan Data Penelitian.....	79
B. Temuan Penelitian.....	86
C. Analisis Data.....	99

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Strategi Safana Laundry dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam .....	106
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

B. Karakteristik Loyalitas Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Laundry Pada Safana Laundry .....	115
---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	121
B. Saran .....	122

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**