

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Latar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xvi
Abstract	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Pembatasan Masalah	11
E. Manfaat Penelitian	11
F. Penegasan Istilah	12
G. Sistematika Penulisan Skripsi	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Bisnis Islam	17
B. Etika Bisnis Islam	22
C. Pelanggan	49
D. Kepuasan Pelanggan	51
E. Loyalitas Pelanggan	55
F. Penelitian Terdahulu	57

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	62
B. Lokasi Penelitian	63

C. Kehadiran Penelitian	63
D. Data dan Sumber Data	63
E. Teknik Pengumpulan Data	64
F. Teknik Analisis Data	65
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	67
H. Tahap-tahap Penelitian	68

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data	70
1. Konsep Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung	70
2. Langkah-langkah Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung	74
3. Evaluasi Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung.....	79
B. Temuan Penelitian.....	81
1. Konsep Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung	81
2. Langkah-langkah Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung	84

3. Evaluasi Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung.....	87
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

BAB V PEMBAHASAN

A. Konsep Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung	89
B. Langkah-langkah Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung.....	95
C. Evaluasi Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di Zakaria Collection UD. Dinda Botoran Tulungagung	103

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	105
B. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA	111
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	114
-----------------------	------------