

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	10
G. Penegasan Istilah.....	11
1. Penegasan Konseptual .....	11
2. Penegasan Operasional .....	14
H. Sistematika Skripsi .....	14

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Landasan Teori .....	16
1. <i>Lakon</i> (Kualitas Pelayanan) dan <i>Pitukon</i> (Etika Bisnis Islam) .....	16
2. Ramp Kelapa Sawit .....	50
3. Kepuasan Pelanggan .....	54
4. Manajemen Bisnis Syariah .....	58
B. Penelitian Terdahulu .....	64
C. Kerangka Konseptual .....	71

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	72
B. Populasi, Sampel, dan Sampling .....	73
1. Populasi .....	73
2. Sampel .....	73
3. Sampling .....	74
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	74
1. Sumber data .....	74
2. Variabel .....	75
3. Skala pengukuran .....	76
D. Teknik Pengumpulan Data .....	77
E. Instrumen Penelitian .....	78
F. Analisis Data .....	78
1. Uji Validitas .....	79
2. Uji Reliabilitas .....	79
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
4. Uji Hipotesis .....	81
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	83

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian .....	85
B. Profil Responden .....	88

C. Analisis Data.....	89
1. Uji Validitas.....	89
2. Uji Reliabilitas .....	91
3. Regresi Linier Berganda .....	92
4. Uji Hipotesis .....	94
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	75

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh <i>lakon</i> (kualitas pelayanan) Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti terhadap kepuasan pelanggan.....	100
B. Pengaruh <i>pitukon</i> (etika bisnis) Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti terhadap kepuasan pelanggan.....	103
C. Peran manajemen bisnis islam terhadap peningkatan kepuasan pelanggan Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti .....	106

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	109
B. Saran .....	110

## **DAFTAR RUJUKAN**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**