

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Moto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
Abstrack	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Batasan Masalah.....	7
E. Manfaat penelitian.....	8
F. Penegasan istilah	9
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Strategi Pelayanan.....	12
B. Etika Bisnis Islam	16
C. Kepuasan Pelanggan	23
D. Toko Ritel	26
E. Penelitian Terdahulu	27
F. Kerangka Pemikiran.....	33

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Kehadiran Peneliti	37
D. Data dan Sumber Data Penelitian	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Analisis Data	40
G. Pemeriksaan Kebasahan Data	42
H. Tahap-Tahap Penelitian	42

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian	44
B. Temuan Penelitian.....	46
C. Analisis Temuan Penelitian.....	67

BAB V : PEMBAHASAN

A. Strategi Pelayanan Toko Hadya Jaya dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	76
B. Penerapan Etika Bisnis Islam pada Toko Hadya Jaya dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	83
C. Kepuasan Pelanggan Toko Hadya Jaya	90

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA	96
----------------------	----

LAMPIRAN	100
----------------	-----

DAFTAR TABEL

Table	Hal.
1.1 Omset Toko Hadya Jaya Tahun 2019-2022.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Dokumentasi

Lampiran 3 : Hasil Wawancara

Lampiran 4 : Hasil Observasi

Lampiran 5 : Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 6 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 7 : Kartu Bukti Bimbingan

Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup