

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Penegasan Istilah	12

G. Sistematika Penulisan Skripsi	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kepuasan Konsumen	16
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
3. Elemen Kepuasan Konsumen.....	18.
4. Dimensi Kepuasan Konsumen	20
5. Indikator Kepuasan Konsumen	22
6. Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam	25
B. Kualitas Pelayanan Berbasis Etika Bisnis Islam	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2. Elemen-Elemen Kualitas Pelayanan	17
3. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	17
4. Kualitas Pelayanan Berbasis Etika Bisnis Islam	20
5. Hubungan Kualitas Pelayanan Berbasis Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	29
C. Atribut Produk Syariah	30
1. Pengertian Atribut Produk Syariah.....	30
2. Indikator-Indikator Atribut Produk Syariah	31
3. Hubungan Atribut Produk Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan	

Konsumen.....	33
D. Penelitian Terdahulu	45
1. Penelitian Penerapan Kualitas Pelayanan Berbasis Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	45
2. Penelitian Penerapan Atribut Produk Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen	49
3. Penelitian Peningkatan Kepuasan Konsumen Atas Penerapan Kualitas Pelayanan Berbasis Etika Bisnis Islam Dan Atribut Produk Syariah	52
E. Kerangka Konseptual.....	56
BAB III METODE PENELITIAN	58
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	58
1. Pendekatan Penelitian	58
2. Jenis Penelitian	59
B. Lokasi Penelitian	59
C. Kehadiran Peneliti	60
D. Data dan Sumber Data	61
1. Data	61
2. Sumber Data	62
E. Teknik Pengumpulan Data	62
F. Teknik Analisis Data	64

G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	66
H. Tahap-Tahap Penelitian	69
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	71
A. Paparan Data	71
1. Profil Perusahaan.....	71
2. Visi dan Misi Perusahaan	73
3. Struktur Organisasi.....	74
B. Temuan Penelitian	75
1. Penerapan Kualitas Pelayanan Berbasis Etika Bisnis Islam Pada Restoran Ayam Geprek Sa'i Beji Kabupaten Tulungagung.....	75
2. Penerapan Atribut Produk Syariah Pada Restoran Ayam Geprek Sa'i Beji Kabupaten Tulungagung	86
3. Peningkatan Kepuasan Konsumen Atas Penerapan Kualitas Pelayanan Berbasis Etika Bisnis Islam Dan Atribut Produk Syariah Pada Restoran Ayam Geprek Sa'i Beji Kabupaten Tulungagung.....	93
BAB V PEMBAHASAN	96
A. Penerapan Kualitas Pelayanan Berbasis Etika Bisnis Islam Pada Restoran Ayam Geprek Sa'i Beji Kabupaten Tulungagung.....	96
B. Penerapan Atribut Produk Syariah Pada Restoran Ayam Geprek Sa'i Beji Kabupaten Tulungagung	108
C. Peningkatan Kepuasan Konsumen Atas Penerapan Kualitas Pelayanan	

Berbasis Etika Bisnis Islam Dan Atribut Produk Syariah Pada Restoran Ayam Geprek Sa'i Beji Kabupaten Tulungagung	114
BAB VI PENUTUP	122
A. Kesimpulan	122
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN-LAMPIRAN	