

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Batasan Masalah.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Penegasan Istilah.....	8
G. Sistematika Penulisan .....	11

<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Pelayanan .....	13
B. Customer Relationship Management .....	16
C. Loyalitas pelanggan .....	42
D. Ekonomi Islam .....	47
E. Penelitian Terdahulu .....	68
F. Kerangka Konseptual .....	75
<b>BAB III.....</b>	<b>76</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>76</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	76
B. Lokasi Penelitian.....	77
C. Kehadiran Peneliti.....	77
D. Data dan Sumber Data .....	78
E. Teknik Pengumpulan Data.....	79
F. Teknik Analisis Data.....	81
G. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	83
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	86
<b>BAB IV .....</b>	<b>87</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>87</b>
A. Deskripsi lokasi penelitian .....	87
B. Paparan Data .....	95
C. Temuan Penelitian.....	122

<b>BAB V.....</b>	<b>130</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>130</b>
A. Strategi memperoleh pelanggan baru dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada PT Manggala Jaya Gas (Mayangkara Group) Tulungagung.	130
B. Strategi meningkatkan hubungan dengan pelanggan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada PT Manggala Jaya Gas (Mayangkara Group) Tulungagung.....	133
C. Strategi mempertahankan pelanggan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan pada PT Manggala Jaya Gas (Mayangkara Group) Tulungagung.	136
D. Implementasi customer relationship management pada PT Manggala Jaya Gas (Mayangkara Group) Tulungagung ditinjau dari perspektif ekonomi islam	139
<b>BAB VI.....</b>	<b>142</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>142</b>
A. Kesimpulan .....	142
B. Saran.....	143

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**