

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITRASI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Penegasan Istilah .....	10
F. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>15</b>
A. Konsep Etika Bisnis Islam .....	15
B. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	40
C. Penelitian Terdahulu .....	47
D. Kerangka Konseptual .....	58

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	60
B. Lokasi Penelitian .....	62
C. Kehadiran Peneliti .....	63
D. Sumber Data .....	63
E. Teknik Pengumpulan Data .....	65
F. Teknik Analisis Data .....	67
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	69
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>73</b>
A. Gambaran Umum .....	73
B. Pemaparan Data .....	78
C. Temuan Penelitian .....	109
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>119</b>
A. Analisis Ketauhidan dan Religiulitas Pedagang dalam Menumbuhkan Kepuasan Pelanggan di Pasar Ngemplak Tulungagung .....	119
B. Analisis Kejujuran Pedagang dalam Menumbuhkan Kepuasan Pelanggan di Pasar Ngemplak Tulungagung .....	122
C. Analisis Transparansi Pedagang dalam Menumbuhkan Kepuasan Pelanggan di Pasar Ngemplak Tulungagung .....	125
D. Analisis Keadilan Pedagang dalam Menumbuhkan Kepuasan Pelanggan di Pasar Ngemplak Tulungagung .....	128
E. Analisis Keramahan dan Kesopanan Pedagang dalam Menumbuhkan Kepuasan Pelanggan di Pasar Ngemplak Tulungagung .....	132
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>137</b>
A. Kesimpulan .....	137
B. Saran .....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>140</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>144</b>