

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|----------|
| Halaman Sampul Luar..... | i |
| Halaman Sampul Dalam | ii |
| Halaman Persetujuan Pembimbing | iii |
| Halaman Pengesahan Penguji | iv |
| Halaman Motto..... | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi..... | ix |
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Gambar..... | xiii |
| Abstrak | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 11 |
| D. Batasan Masalah..... | 11 |
| E. Manfaat Penelitian | 12 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| | F. Penegasan Istilah..... | 13 |
| | G. Sistematika Penulisan | 14 |
| BAB II | KAJIAN PUSTAKA | 16 |
| | A. Landasan Teori..... | 16 |
| | 1. Strategi Pelayanan..... | 16 |
| | 2. Kepuasan Pelanggan | 23 |
| | 3. Etika Bisnis Islam | 30 |
| | B. Penelitian Terdahulu | 38 |
| | C. Kerangka Konseptual | 44 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 46 |
| | A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 46 |
| | B. Lokasi Penelitian..... | 46 |
| | C. Kehadiran Peneliti..... | 48 |
| | D. Data dan Sumber Data | 49 |
| | 1. Data Primer | 49 |
| | 2. Data Sekunder | 50 |
| | E. Teknik Pengumpulan Data..... | 50 |
| | 1. Observasi..... | 50 |
| | 2. Wawancara..... | 51 |
| | 3. Dokumentasi | 52 |
| | F. Teknik Analisis Data..... | 53 |
| | G. Teknik Pengecekan Keabsahan Temuan..... | 55 |

| | |
|---|-----------|
| H. Tahap-Tahap Penelitian | 57 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 59 |
| A. Paparan Data | 59 |
| 1. Gambaran Umum Desa Kalidawir | 59 |
| 2. Profil Industri <i>Hand Made (HM)</i> Mebel Kalidawir | 61 |
| 3. Visi, Misi, Tujuan dan Legalitas Industri | 62 |
| 4. Lokasi Industri | 64 |
| 5. Stuktur Organisasi | 65 |
| 6. Produk-Produk <i>Hand Made (HM)</i> Mebel Kalidawir | 67 |
| B. Paparan Penelitian | 68 |
| 1. Strategi Pelayanan <i>Hand Made (HM)</i> Mebel Desa Kalidawir dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan | 68 |
| 2. Pandangan Etika Bisnis Islam Terhadap Strategi <i>Hand Made (HM)</i> Mebel Desa Kalidawir dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan | 76 |
| C. Temuan Penelitian..... | 83 |
| 1. Strategi Pelayanan <i>Hand Made (HM)</i> Mebel Desa Kalidawir dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan | 83 |
| 2. Pandangan Etika Bisnis Islam Terhadap Strategi <i>Hand Made (HM)</i> Mebel Desa Kalidawir dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan | 85 |

| | | |
|---------------|---|------------|
| BAB V | PEMBAHASAN | 88 |
| | A. Strategi Pelayanan <i>Hand Made (HM)</i> Mebel Desa Kalidawir dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan | 88 |
| | B. Pandangan Etika Bisnis Islam Terhadap Strategi <i>Hand Made</i> (<i>HM</i>) Mebel Desa Kalidawir dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan | 96 |
| BAB VI | PENUTUP | 103 |
| | A. Kesimpulan | 103 |
| | B. Saran..... | 105 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 106 |
| | LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Hal. |
|---|-------------|
| 4.1 Nama-Nama Pekerja di Industri <i>Hand Made (HM)</i> Mebel Kalidawir | 74 |
| 4.2 Data Informan..... | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| Tabel | Hal. |
|---|-------------|
| 2.1 Kerangka Konseptual | 51 |
| 4.1 Peta Kabupaten Tulungagung..... | 67 |
| 4.2 Peta Kecamatan Kalidawir | 68 |
| 4.3 Lokasi Penelitian Tulungagung | 72 |