

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
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah.....	16
E. Manfaat Penelitian	16
F. Penegasan Istilah	17
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	18

BAB II	: KAJIAN PUSTAKA	
	A. Kualitas Pelayanan.....	20
	B. Etika Bisnis Islam	32
	C. Penelitian Terdahulu	41
	D. Kerangka Konseptual.....	47
BAB III	: METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
	1. Pendekatan Penelitian	50
	2. Jenis Penelitian.....	51
	B. Lokasi Penelitian	52
	C. Kehadiran Peneliti	54
	D. Data dan Sumber Data	55
	1. Data	55
	2. Sumber Data.....	56
	E. Teknik Pengumpulan Data	58
	F. Teknik Analisis Data	60
	G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	62
	H. Tahap-Tahap Penelitian	65
BAB IV	: HASIL PENELITIAN	
	A. Paparan Data	67
	B. Paparan Penelitian	75
	C. Temuan Penelitian.....	93
BAB V	: PEMBAHASAN	
	A. Penerapan Kualitas Pelayanan di Swalayan Toserba Amanah Kecamatan Bandung, Kabupaten Tulungagung	99
	B. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Etika Bisnis Islam di Swalayan Toserba Amanah Kecamatan Bandung, Kabupaten Tulungagung.....	109

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan 118

B. Saran..... 119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN