

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL BELAKANG	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 LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Identifikasi Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Penegasan Istilah	12
G. Sistematika Penulisan	14

BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Penyeimbangan oleh Juru Sembelih Halal	17
1. Pengertian Penyeimbangan.....	17
2. Standar Penyeimbangan Dalam Islam	19
3. Juru Sembelih Halal (JULEHA).....	25
B. Kepuasan Pelanggan.....	31
1. Pengertian Kepuasan.....	31
2. Pengertian Pelanggan.....	31
3. Jenis-Jenis Pelanggan	32
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	33
5. Karakteristik Kepuasan Pelanggan	34
6. Ciri-Ciri Kepuasan Pelanggan	35
7. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	36
8. Indikator Kepuasan Pelanggan	37
C. Penelitian Terdahulu.....	38
D. Kerangka Konseptual	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	48
B. Lokasi Penelitian	49
C. Kehadiran Peneliti	49
D. Data dan Sumber Data.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Teknik Analisis Data	54

G. Pengecekan Keabsahan Temuan	56
H. Tahap-Tahap Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	59
A. Paparan Data.....	59
B. Temuan Penelitian	64
BAB V PEMBAHASAN	91
A. Penerapan “Standar Hewan yang Disembelih” oleh Juru Sembelih Halal (JULEHA) PT Gambir Sejahtera Utama Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Daging Ayam Potong	91
B. Penerapan “Standar Proses Penyembelihan” oleh Juru Sembelih Halal (JULEHA) PT Gambir Sejahtera Utama Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Daging Ayam Potong	98
C. Penerapan “Standar Pengolahan, Penyimpanan dan Pengiriman” oleh Juru Sembelih Halal (JULEHA) PT Gambir Sejahtera Utama Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Daging Ayam Potong	105
BAB VI PENUTUP	114
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN	122