

DAFTAR ISI

HALAMAAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN ERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11

F. Penegasan Istilah	13
G. Sistem Penulisan Skripsi	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Perilaku Konsumen	17
1. Definisi Perilaku Konsumen.....	17
2. Pelayanan.....	20
3. Bentuk-Bentuk Pelayanan	22
4. Dasar-dasar Pelayanan.....	23
B. Sarana dan Prasarana	25
1. Definisi Sarana dan Prasarana	25
2. Indikator Sarana dan Prasarana	27
3. Lingkup Sarana dan Prasarana	28
4. Peranan dan Fungsi Sarana dan Prasarana	30
C. Loyalitas Konsumen	31
1. Pengertian Loyalitas Konsumen	31
2. Indikator Loyalitas Konsumen	37
3. Lingkup Loyalitas Konsumen	38
4. Ukuran Loyalitas Konsumen	40
5. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	43
6. Tahapan-Tahapan Loyalitas Konsumen	45

7. Prinsip Loyaltias Konsumen.....	47
8. Manfaat dan Karakteristik Loyalitas Konsumen	48
D. Sarana dan Prasarana Sebagai Strategi Meningkatkan Loyalitas	
Konsumen	50
E. Ekonomi Islam	52
1. Pengertian Ekonomi Islam.....	52
2. Prinsip Ekonomi Islam	54
3. Nilai-Nilai Dasar Ekonomi Islam	59
F. Penelitian Terdahulu	60
G. Kerangka Konseptual.....	69
BAB III METODE PENELITIAN	71
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	71
B. Lokasi Penelitian.....	73
C. Kehadiran Peneliti.....	74
D. Sumber Data.....	75
E. Teknik Pengumpulan Data.....	76
F. Teknik Analisis Data	79
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	81
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	82

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	85
A. Gambaran Objek Penelitian.....	85
B. Paparan Data	93
C. Temuan Data.....	141
BAB V PEMBAHASAN	150
A. Sarana Prasarana yang disediakan oleh Resto Winna Joglo Tulungagung	150
B. Sarana dan Prasarana Tersebut dapat Meningkatkan Loyalitas Konsume.....	161
C. Strategi Sarana Prasarana dalam meningkatkan Loyalitas Konsumen di Resto Winna Joglo ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam	169
BAB VI PENUTUP	172
A. Kesimpulan.....	172
B. Saran.....	173
DAFTAR PUSTAKA.....	175
LAMPIRAN-LAMPIRAN	181