

DAFTAR ISI

Sampul Depan	
Sampul Dalam	i
Lembar Persetujuan Pembimbing	ii
Lembar Pengesahan Penguji	iii
Lembar Pernyataan Keaslian	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
Abstrack	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	20
C. Tujuan Penelitian	20
D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah	21
E. Kegunaan Penelitian	22
F. Penegasan Istilah	23
G. Sistematika Pembahasan	26

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Usaha	29
B. Manajemen Bisnis Syariah	36
C. Kepuasan Pelanggan	38
D. Kualitas Layanan	42
E. Penelitian Terdahulu	45
F. Kerangka Berfikir	55

BAB III METODE PEMBAHASAN

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	58
B. Lokasi Penelitian	60
C. Kehadiran Peneliti	60
D. Sumber Data.....	61
E. Teknik Pengumpulan Data	63
F. Teknik Analisis Data.....	67
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	70
H. Tahap Penelitian	72

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Objek Lokasi Penelitian.....	74
B. Paparan Data	80
C. Hasil temuan Peneliti	113

BAB V PEMBAHASAN

A. Strategi Manajemen Usaha dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	118
B. Peran Manajemen Usaha dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada bale Nyawidji Tulungagung	125

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	131
B. Saran	133

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran - Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1 struktur organisasi usaha pada Bale Nyawidji Tulungagung	77
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Paradigma Penelitian	56
Gambar 2 Daftar Menu dan Harga pada Bale Nyawidji Tulungagung	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Pedoman wawancara
Lampiran 2	:	Catatan Hasil Wawancara
Lampiran 3	:	Dokumentasi Observasi dan Penelitian
Lampiran 4	:	Surat Izin Penelitian
Lampiran 5	:	Kartu Kendali Bimbingan
Lampiran 6	:	Daftar Riwayat Hidup