

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv

BAB I :PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Keterbatasan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12
F. Definisi Operasional	13
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	15

BAB II :KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	18
1. Strategi Pelayanan	18
a. Elemen Kualitas Pelayanan	20
1) Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	20
2) Keandalan (<i>Reliability</i>)	20
3) Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	20
4) Jaminan (<i>Assurance</i>)	21
5) Empati (<i>Empathy</i>)	21
2. Kepuasan Pelanggan.....	22
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	22
b. Indikator Kepuasan pelanggan.....	25
3. Teori Etika Bisnis Islam	29
a. Pengertian Etika Bisnis Islam	29

b. Prinsip Etika Bisnis Islam.....	36
1) Prinsip Kesatuan (<i>Tauhid</i>)	37
2) Prinsip Keseimbangan/Keadilan (<i>Al 'adl</i>)	38
3) Prinsip Kebebasan (<i>al-Hurriyah</i>)	41
4) Tanggung Jawab	46
4. Konsep Industri Batik.....	49
a. Pengertian Industri batik.....	49
B. Penelitian Terdahulu.....	52
C. Kerangka Konsep	56
BAB III :METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	59
B. Lokasi Penelitian	61
C. Kehadiran Peneliti	61
D. Data dan Sumber Data	62
E. Teknik Pengumpulan Data	63
F. Teknik Analisis Data	68
G. Pengecekan Keabsahan Data	69
H. Tahap-tahap Penelitian	71
BAB IV :HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Objek Penelitian.....	73
B. Paparan Data	76
C. Temuan Penelitian	92
BAB V :PEMBAHASAN	
A. Strategi Pelayanan Batik UD. Setia Jaya dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	96
B. Etika Bisnis Islam memandang Strategi Pelayanan Batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan	103
BAB VI :PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	111
B. Saran	113
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	