

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATAPENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Definisi Istilah.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	9
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
4. Tujuan dan Fungsi Kualitas Pelayanan .....	14

B. Tinjauan Tentang Loyalitas Konsumen .....	15
1. Pengertian Loyalitas Konsumen .....	15
2. Indikator Loyalitas Konsumen .....	17
3. Manfaat Loyalitas Konsumen .....	18
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	19
C. Kajian Penelitian Terdahulu.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	23
B. Kehadiran Peneliti.....	23
C. Lokasi Penelitian.....	24
D. Sumber Data.....	24
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	25
F. Analisis Data.....	29
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	31
H. Tahap-tahap Penelitian.....	32
<b>BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN</b>	
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Paparan Data .....	34
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
a. Profil PT. Barokah Dua Putri Mandiri .....	35
b. Kegiatan Usaha PT. Barokah Dua Putri Mandiri.....	36
c. Susunan Pengurus PT. Barokah Dua Putri Mandiri.....	36
d. Visi dan Misi PT. Barokah Dua Putri Mandiri .....	37

e. Modal Usaha PT. Barokah Dua Putri Mandiri.....	38
2. Paparan Hasil Penelitian.....	39
a. Pelayanan di Travel Haji Dan Umroh di Badur Tour Sampang.....	39
b. Kualitas Pelayanan di Travel Haji Dan Umroh di Badur Tour Sampang.....	42
B. Temuan Penelitian .....	61
C. Pembahasan .....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran-lampiran .....</b>	<b>78</b>
<b>Riwayat Hidup.....</b>	<b>-</b>