

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Sampul | i |
| Halaman Judul | ii |
| Halaman Persetujuan | iii |
| Halaman Pengesahan | iv |
| Abstrak | v |
| Kata Pengantar | vi |
| Daftar Isi | viii |
| Daftar Lampiran | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Konteks Penelitian | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Kegunaan Penelitian | 9 |
| E. Definisi Istilah | 10 |
| F. Kajian Penelitian Terdahulu | 13 |
| BAB II KAJIAN TEORI | |
| A. Kepuasan Konsumen | 19 |
| 1. Pengertian Kepuasan Konsumen | 19 |
| 2. Faktor-Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Konsumen | 21 |
| 3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen | 23 |
| B. Pelayanan | 25 |
| 1. Pengertian Pelayanan | 25 |
| 2. Etika dalam Pelayanan | 27 |

| | |
|--|----|
| 3. Dimensi Kualitas Pelayanan | 29 |
| C. Pandangan Ekonomi Islam | 31 |
| 1. Pengertian Ekonomi Islam | 31 |
| 2. Pandangan Ekonomi Islam terhadap Kepuasan Konsumen .. | 32 |
| 3. Pandangan Ekonomi Islam terhadap Pelayanan | 35 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 38 |
| B. Kehadiran Peneliti | 40 |
| C. Lokasi Penelitian | 41 |
| D. Sumber Data | 41 |
| E. Prosedur Pengumpulan Data | 42 |
| F. Analisis Data | 45 |
| G. Pengecekan Keabsahan Data | 48 |
| H. Tahap-tahap Penelitian | 49 |

BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Paparan Data | 51 |
| 1. Gambaran Umum UD H. Machfud | 51 |
| a. Sejarah Singkat UD H. Machfud | 51 |
| b. Visi, Misi dan Tujuan UD H. Machfud | 52 |
| c. Struktur UD H. Machfud | 53 |
| d. Wewenang dan Tanggung Jawab | 54 |
| 2. Kepuasan Konsumen pada Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep | 55 |
| 3. Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam Perspektif Ekonomi Islam | 64 |
| 4. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep | 66 |

| | |
|--|----|
| B. Temuan Penelitian | 71 |
| C. Pembahasan | 72 |
| 1. Kepuasan Konsumen pada Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep | 72 |
| 2. Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep dalam Perspektif Ekonomi Islam..... | 79 |
| 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan UD H. Machfud di Desa Kapedi Bluto Sumenep | 82 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 86 |
| B. Saran | 87 |
| Daftar Pustaka | |
| Pernyataan Keaslian Tulisan | |
| Lampiran-lampiran | |
| Riwayat Hidup | |