

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	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Definisi Istilah	7
F. Kajian Penelitian Terdahulu	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teoretik tentang Pelayanan	16
1. Pengertian Pelayanan	16
2. Etika dalam Pelayanan	18
3. Indikator Kualitas Pelayanan	20
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
5. Karakteristik Pelayanan Jasa	24
B. Kajian Teoretik tentang Rumah Makan	26

1. Pengertian Rumah Makan	26
2. Ketentuan Umum Pendirian Rumah Makan	27
3. Standar Prosedur Pengoperasian Rumah Makan	30
C. Kajian Teoretik tentang Etika Bisnis Islam	31
1. Pengertian Etika Bisnis Islam	31
2. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam	35
3. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Menurut Al-Qur'an	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
B. Kehadiran Peneliti	44
C. Lokasi Penelitian	44
D. Sumber Data	45
E. Prosedur Pengumpulan Data	46
F. Analisis Data	49
G. Pengecekan Keabsahan Data	51
H. Tahap-tahap Penelitian	53

BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data	55
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
a. Sejarah Singkat Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan”	55
b. Visi dan Misi Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan”	55
c. Struktur Organisasi Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan”	56
d. Deskripsi Jabatan	57

2. Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep Perspektif Etika Bisnis Islam	58
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep Perspektif Etika Bisnis Islam	65
B. Temuan Penelitian	70
C. Pembahasan	72
1. Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep Perspektif Etika Bisnis Islam	72
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar “Cak Hosnan” Pakandangan Barat Bluto Sumenep Perspektif Etika Bisnis Islam	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
Daftar Pustaka	
Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran-lampiran	
Riwayat Hidup	