

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| MOTTO | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Konteks Penelitian | 1 |
| B. Fokus Penelitian..... | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Kegunaan Penelitian | 6 |
| E. Definisi Operasional | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Kajian Teoritik | 8 |
| 1. Sistem Pelayanan Customer..... | 8 |
| a. Pengertian Pelayanan | 8 |
| b. Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan | 9 |
| 2. Kepuasan Customer..... | 11 |
| a. Pengertian Kepuasan Customer..... | 11 |

| | | |
|----|---|----|
| b. | Indikator Kepuasan..... | 13 |
| c. | Kepuasan Konsumen dalam Ekonomi Islam | 14 |
| 3. | Etika Bisnis Islam | 15 |
| a. | Pengertian Etika..... | 15 |
| b. | Pengertian Bisnis | 15 |
| c. | Pengertian Etika Bisnis Islam | 16 |
| d. | Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam | 17 |
| e. | Fungsi Etika Bisnis Islam..... | 20 |
| B. | Kajian Terdahulu..... | 21 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|----|--------------------------------------|----|
| A. | Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 25 |
| B. | Kehadiran Penelitian | 27 |
| C. | Lokasi Penelitian | 28 |
| D. | Sumber Data | 29 |
| a. | Data Primer..... | 29 |
| b. | Data Sekunder | 30 |
| E. | Prosedur Pengumpulan Data | 30 |
| a. | Wawancara | 30 |
| b. | Observasi | 31 |
| c. | Dokumentasi..... | 31 |
| F. | Metode Analisis Data..... | 32 |
| a. | Reduksi Data | 32 |
| b. | Penyajian Data | 32 |
| c. | Penarikan Kesimpulan..... | 33 |
| G. | Pengecekan Keabsahan Data | 33 |

| | |
|--|-----------|
| a. Triangulasi..... | 34 |
| b. Meningkatkan Ketekunan..... | 34 |
| H. Tahap-Tahap Penelitian | 35 |
| a. Tahap Pra-Penelitian..... | 35 |
| b. Tahap Proses Penelitian..... | 35 |
| c. Tahap Proses Analisis..... | 36 |
| BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN | |
| A. Paparan Data..... | 37 |
| B. Temuan Penelitian..... | 53 |
| C. Pembahasan | 53 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan..... | 59 |
| B. Saran..... | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| PERNYATAAN KEASLIHAN TULISAN | 65 |
| RIWAYAT HIDUP | 66 |