

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Konteks Penelitian | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Kegunaan Penelitian | 9 |
| 1. Bagi Peneliti | 10 |
| 2. Bagi Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT | 10 |
| 3. Bagi Civitas Akademika IAIN Madura | 10 |
| E. Definisi Istilah | 10 |
| F. Penelitian Terdahulu | 12 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 19 |
| A. Pengertian Etika Bisnis Islam | 19 |
| B. Pengertian Loyalitas Pelanggan | 28 |

| | |
|---|----|
| BAB III METODE PENELITIAN | 39 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 39 |
| B. Kehadiran Peneliti | 40 |
| C. Lokasi Penelitian | 40 |
| D. Sumber Data | 41 |
| 1. Data Primer | 41 |
| 2. Data Sekunder | 41 |
| E. Prosedur Pengumpulan Data..... | 42 |
| 1. Pengumpulan Data dengan Observasi | 42 |
| 2. Pengumpulan Data dengan Wawancara | 43 |
| 3. Pengumpulan Data dengan Dokumentasi | 46 |
| F. Analisis Data | 47 |
| 1. Reduksi Data | 47 |
| 2. Penyajian Data | 47 |
| 3. Menarik Kesimpulan | 47 |
| G. Pengecekan Keabsahan Data | 48 |
| 1. Perpanjangan Pengamatan | 48 |
| 2. Meningkatkan Ketekunan | 49 |
| 3. Triangulasi | 49 |
| H. Tahap-tahap Penelitian | 50 |
| 1. Tahap Pra Lapangan | 50 |
| 2. Tahap Pekerjaan Lapangan | 50 |
| 3. Tahap Analisis Data | 51 |
| 4. Tahap Penyusunan Laporan | 51 |
| BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN | 52 |

| | |
|-----------------------------------|-----|
| A. Paparan Data | 52 |
| B. Temuan Penelitian | 72 |
| C. Pembahasan | 73 |
| BAB V PENUTUP | 90 |
| A. Kesimpulan | 90 |
| B. Saran | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA | 93 |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | 99 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 100 |
| RIWAYAT HIDUP | 115 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 : Kajian Penelitian Terdahulu | 16 |
| Tabel 3.1 : Daftar Informan | 45 |
| Tabel 4.1 : Jenis Pekerjaan Karyawan Percetakan Sablon dan Konveksi MUFIT | 54 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 : Tahap Loyalitas Pelanggan | 31 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 : Pernyataan Keaslian | 99 |
| Lampiran 2 : Pedoman Wawancara | 100 |
| Lampiran 3 : Pedoman Observasi | 103 |
| Lampiran 4 : Pedoman Dokumentasi | 104 |
| Lampiran 5 : Transkrip Hasil Wawancara | 105 |
| Lampiran 6 : Dokumentasi | 109 |
| Lampiran 7 : Riwayat Hidup | 115 |