

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| HALAMAN ABSTRAK | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 4 |
| C. Rumusan Masalah..... | 4 |
| D. Tujuan Penulisan | 5 |
| E. Manfaat Penelitian | 5 |
| F. Sistematika Penulisan | 6 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Konsep Pengelolaan Usaha | 7 |
| 1. Perencanaan (<i>planning</i>) | 7 |
| 2. Pengorganisasian (<i>organizing</i>)..... | 10 |
| 3. Pelaksanaan (<i>actuating</i>)..... | 11 |
| 4. Pengawasan (<i>controlling</i>) | 12 |
| B. Kepuasan Konsumen | 13 |
| 1. Pentingnya Kepuasan Konsumen | 13 |
| 2. Prinsip Dasar Kepuasan Konsumen | 16 |
| 3. Karakteristik Produk yang Diinginkan | 17 |
| C. Penelitian Terdahulu | 19 |
| D. Kerangka Berpikir | 24 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 24 |
| B. <i>Setting</i> Penelitian | 24 |
| C. Subyek Penelitian | 27 |
| D. Sumber Data Penelitian..... | 25 |

| | |
|----------------------------------|----|
| E. Teknik Pengumpulan Data | 26 |
| F. Pengujian Keabsahan Data..... | 27 |
| G. Teknik Analisis Data | 29 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Obyek Penelitian..... | 32 |
| 1. Profil Usaha | 32 |
| 2. Sejarah Berdirinya Intermedia Offset | 32 |
| 3. Visi dan Misi Intermedia Offset | 33 |
| 4. Letak Geografis Intermedia Offset | 33 |
| 5. Struktur Organisasi Intermedia Offset..... | 33 |
| 6. Jenis dan Harga Produk atau Jasa Intermedia Offset | 35 |
| 7. Prosedur dan Mekanisme Operasional | 37 |
| B. Deskripsi Data Penelitian..... | 39 |
| 1. Data Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset | 39 |
| 2. Data Kendala Pada Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset..... | 44 |
| 3. Data Solusi Pada Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset..... | 48 |
| 4. Data Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syari'ah..... | 52 |
| C. Analisis Data Penelitian..... | 56 |
| 1. Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen | 56 |
| 2. Analisis Kendala Pada Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen | 59 |
| 3. Analisis Solusi Pada Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen | 60 |
| 4. Pengelolaan Usaha Percetakan Intermedia Offset dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syari'ah..... | 61 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 63 |
| B. Saran | 64 |

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|-------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| Tabel 4.1 | Daftar Harga Intermedia Offset..... | 37 |



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Intermedia Offset..... 34

