

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	8
C. Fokus Penelitian .....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II : KAJIAN TEORI</b>	
<b>A. Mutu</b>	
1. Pengertian Mutu .....	11
2. Pengertian Mutu Produk .....	12
3. Dimensi Mutu .....	12
4. Faktor Penentu Mutu Produk .....	13
5. Mutu Produk Dalam Perspektif Islam .....	16
<b>B. Pengendalian Mutu</b>	
1. Pengertian Pengendalian .....	18

2. Sifat dan Waktu Pengendalian .....	19
3. Pengendalian Mutu .....	21
4. Pengendalian Dalam Pandangan Islam .....	23
<b>C. Loyalitas Pelanggan</b>	
1. Identifikasi Pelanggan .....	25
2. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	26
3. Tahap-Tahap Loyalitas.....	28
4. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan .....	30
5. Loyalitas Pelanggan Dalam Tinjauan Islam .....	33
<b>D. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>36</b>
<b>E. Kerangka Berfikir .....</b>	<b>40</b>
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	41
B. Lokasi Penelitian .....	41
C. Instrumen Penelitian.....	42
D. Sumber Data .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
F. Uji Keabsahan Data .....	45
G. Analisis Data .....	48
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	57
C. Analisis dan Pembahasan .....	68
<b>BAB V : Penutup</b>	
A. Simpulan .....	79
B. Keterbatas Penelitian .....	80
C. Saran-Saran.....	80
D. Penutup .....	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir ..... 40



**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 : Daftar Produk Celana Seragam Sekolah.....	53
Tabel 4.2 : Kegiatan Produksi Celana Seragam.....	57

