

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah	8
C. Fokus Penelitian	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Manfaat Penelitian	10
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Etika Bisnis	13
1. Pengertian Etika Bisnis	13
2. Prinsip Etika Bisnis Islam	15
3. Etika Bisnis Islam Sesuai Ajaran Rasulullah	22

B. Pelayanan Konsumen.....	24
1. Pengertian Pelayanan	24
2. Dasar-dasar Pelayanan	27
3. Kualitas Pelayanan.....	28
C. Penelitian Terdahulu.....	32
D. Kerangka Berpikir	34
BAB III : METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Pendekatan Penelitian	36
C. Lokasi Penelitian	37
D. Subyek Penelitian	38
E. Sumber Data.....	38
F. Instrumen Penelitian	39
G. Teknik Pengumpulan Data.....	39
H. Uji Keabsahan	41
I. Analisis Data	44
BAB IV : GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Rahap Putra Minimarket Klambu	47
1. Profil Pemilik Minimarket Rahap Putra Klambu	47
2. Sejarah Minimarket Rahap Putra Klambu.....	47
3. Letak Geografis Minimarket Rahap Putra Klambu	48
4. Visi dan Misi Perusahaan	48
5. Struktur Organisasi Perusahaan.....	49
6. Tugas dan Wewenang Setiap Bagian.....	51
7. Produk yang Dijual pada Minimarket Rahap Putra Klambu	52
8. Kebijakan Umum.....	54

B. Pembahasan Penelitian.....	56
1. Data tentang Etika Bisnis pada Minimarket Rahap Putra Klambu dalam Mencapai Profit yang Maksimal.....	56
2. Data tentang Melayani Konsumen dengan Menerapkan Etika Bisnis Islam pada Minimarket Rahap Putra Klambu	61
C. Pembahasan Penelitian.....	67
1. Penerapan Etika Bisnis Islam pada Minimarket Rahap Putra Klambu.....	67
2. Upaya Melayani Konsumen dengan Menerapkan Etika Bisnis Islam pada Minimarket Rahap Putra Klambu.....	74
3. Implikasi Penelitian.....	78
 BAB V : PENUTUP.....	 79
A. Kesimpulan.....	79
B. Keterbatasan Penelitian.....	79
C. Saran.....	80
D. Penutup.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Klasifikasi Tenaga Kerja Minimarket Rahap Putra Klambu 54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	35
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Minimarket Rahap Putra Klambu	50

