

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Etika Kerja Karyawan.....	11
1. Pengertian Etika Kerja Karyawan.....	11
2. Teori Etika.....	15
3. Peran dan Manfaat Etika.....	16
4. Standar Umum Etika.....	18
B. Etika Kerja Islam.....	18
1. Pengertian Etika Kerja Islam.....	18
2. Sistem Etika Islam.....	24
3. Konsep Dasar Etika Kerja Islam.....	24
4. Dimensi Etika Kerja Islam.....	25
C. Loyalitas Pelanggan.....	28
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	28
2. Prinsip-Prinsip Loyalitas.....	29

3. Indikator Loyalitas.....	30
4. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	30
5. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	34
6. Alasan Menumbuhkan dan Menjaga Loyalitas Pelanggan.....	35
D. Loyalitas Pelanggan dalam Pandangan Islam.....	36
E. Hasil Penelitian Terdahulu.....	41
F. Kerangka Berpikir.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
B. Sumber Data.....	50
C. Lokasi Penelitian.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Uji Keabsahan Data.....	53
F. Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	58
1. Sejarah Singkat Zoya Kudus.....	58
2. Visi, Misi, dan Tujuan Zoya.....	61
3. Customer Profil Zoya.....	61
4. Brand Ambassador Zoya.....	62
5. Produk Zoya.....	62
6. Letak Geografis Outlet Zoya Kudus.....	61
7. Struktur Organisasi Zoya Kudus.....	63
8. Member dan Agen Zoya.....	65
9. Kegiatan Karyawan Zoya Kudus.....	66
10. Etika Kerja Karyawan Zoya Kudus.....	67
B. Data Penelitian.....	69
1. Data Tentang Penerapan Etika Kerja Islam di Outlet Zoya Kudus.....	69
2. Data Tentang Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam di Outlet Zoya Kudus.....	73
3. Data Tentang Peran Implementasi Etika Kerja Islam	

	Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan di Outlet Zoya Kudus.....	78
C.	Analisis dan Pembahasan.....	81
	1. Analisis Penerapan Etika Kerja Islam di Outlet Zoya Kudus	81
	2. Analisis Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam di Outlet Zoya Kudus.....	86
	3. Analisis Peran Implementasi Etika Kerja Islam Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan di Outlet Zoya Kudus.....	90
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	92
	B. Keterbatasan Penelitian	93
	C. Saran.....	93
	D. Penutup.....	94
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Zoya Kudus.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Loyalitas Pelanggan di Outlet Zoya Kudus	7
Tabel 4.1 Etika Kerja Karyawan Zoya Kudus	65
Tabel 4.2 Pembelian Ulang di Zoya Kudus	73
Tabel 4.3 Rekomendasi Pelanggan Zoya Kudus Kepada Orang Lain	74
Tabel 4.4 Sedia dan Tetap Memilih Merek Zoya	76
Tabel 4.5 Peran Implementasi Etika Kerja Islam dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Zoya Kudus.....	78

