

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11
a. Pengertian Pelayanan Secara Umum	11
b. Pengertian Kualitas Pelayanan Secara Islami	12
c. Indikator Kualitas Pelayanan	14
d. Peningkatan Kualitas Pelayanan	15
e. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	16
f. Manfaat dan Tujuan Kualitas Pelayanan	18
2. Loyalitas Pelanggan	19
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	19
b. Faktor yang mempengaruhi Loyalitas	21
c. Pengukuran Loyalitas	22
B. Penelitian Terdahulu	24

C. Kerangka Berfikir	28
----------------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Penelitian dengan Pendekatan	30
B. Setting Penelitian	31
C. Subyek Penelitian	32
D. Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Pengujian Keabsahan Data	35
G. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian	40
1. Profil dan Sejarah UMKM Mie Ayam H. Subiyono	40
2. Struktur Organisasi UMKM Mie Ayam H. Subiyono	41
3. Visi dan Misi UMKM Mie Ayam H. Subiyono	43
4. Letak Geografis UMKM Mie Ayam H. Subiyono	43
5. Ruang Lingkup Produk, Bahan Baku dan Peralatan UMKM Mie Ayam H. Subiyono	44
a. Produk UMKM Mie Ayam H. Subiyono.....	44
b. Bahan UMKM Mie Ayam H. Subiyono.....	45
c. Mesin dan Peralatan UMKM Mie Ayam H. Subiyono	46
6. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Loyalitas pelanggan 46.....	46
B. Deskripsi Data Penelitian	47
1. Bagaimana Implementasi strategi Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kota Kudus.....	47
2. Apa saja Kendala dan Solusi Kualitas Pelayanan dalam Loyalitas Pelanggan	

	di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kota Kudus.....	50
C.	Analisis Data Penelitian	53
1.	Bagaimana Implementasi strategi Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kota Kudus.....	53
2.	Apa saja Kendala dan Solusi Kualitas Pelayanan dalam Loyalitas Pelanggan di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Sunggingan Kota Kudus.....	55
BAB V : PENUTUP		
A.	Simpulan	59
B.	Keterbatasan Penelitian	60
C.	Saran	61
D.	Penutup	61
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 29
Gambar 4.1. Struktur Organisasi UMKM Mie Ayam H.
Subiyono Sunggingan Kudus 42



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Mapping Penelitian Terdahulu..... 26

