

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas.....	11
2. Pengertian Pelayanan.....	13
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
4. Dasar-dasar Pelayanan	16
5. Dimensi Pelayanan	19
6. Mengukur Kualitas Pelayanan.....	21
7. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam ...	24
B. Kepuasan Pelanggan	26
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
2. Keuntungan Pelanggan Puas	27
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	28
4. Strategi Kepuasan Pelanggan	32
5. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.	36
C. Kaitan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	38

	D. Penelitian Terdahulu	40
	E. Kerangka Berpikir.....	46
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	48
	B. Lokasi Penelitian.....	48
	C. Sumber Data	48
	D. Teknik Pengumpulan Data	49
	E. Uji Keabsahan Data	51
	F. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
	1. Nama Instansi dan Alamat	55
	2. Sejarah Berdirinya Toko Istana Mode Kudus .	55
	3. Visi dan Misi Toko Istana Mode Kudus	56
	4. Struktur Organisasi Toko Istana Mode Kudus	56
	B. Deskripsi Data Penelitian	57
	1. Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus	57
	2. Kendala Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus	62
	C. Pembahasan dan Analisis	64
	1. Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus	64
	2. Kendala Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus	69
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	72
	B. Keterbatasan Penelitian	72
	C. Saran	73
	D. Penutup.....	73

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	44
-----------	----------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Gap Kualitas Jasa	22
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	46
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Toko Istana Mode Kudus	56

