

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan Skripsi	9
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Perusahaan	11
B. Kinerja.....	12
1. Pengertian Kinerja	12
2. Standar Penilaian Kinerja	15
3. Tujuan Pengukuran Kinerja	16
4. Sistem Pengukuran Kinerja yang Efektif	17
5. Aspek Perilaku Dalam Pengukuran Kinerja	18

6. Kinerja Menurut Perspektif Islam	18
C. Fokus Pada Pelanggan	22
1. Pengertian Fokus Pada Pelanggan	22
2. Indikator Fokus Pada Pelanggan	23
3. Perspektif Pelanggan	24
4. Fokus Pada Pelanggan Perspektif Syariah	26
D. Hasil Penelitian Terdahulu	28
E. Kerangka Berfikir	32

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	35
C. Objek dan Subjek Penelitian	35
D. Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Metode Wawancara (<i>interview</i>)	36
2. Metode Dokumentasi	37
F. Uji Keabsahan Data	38
G. Analisis Data	38

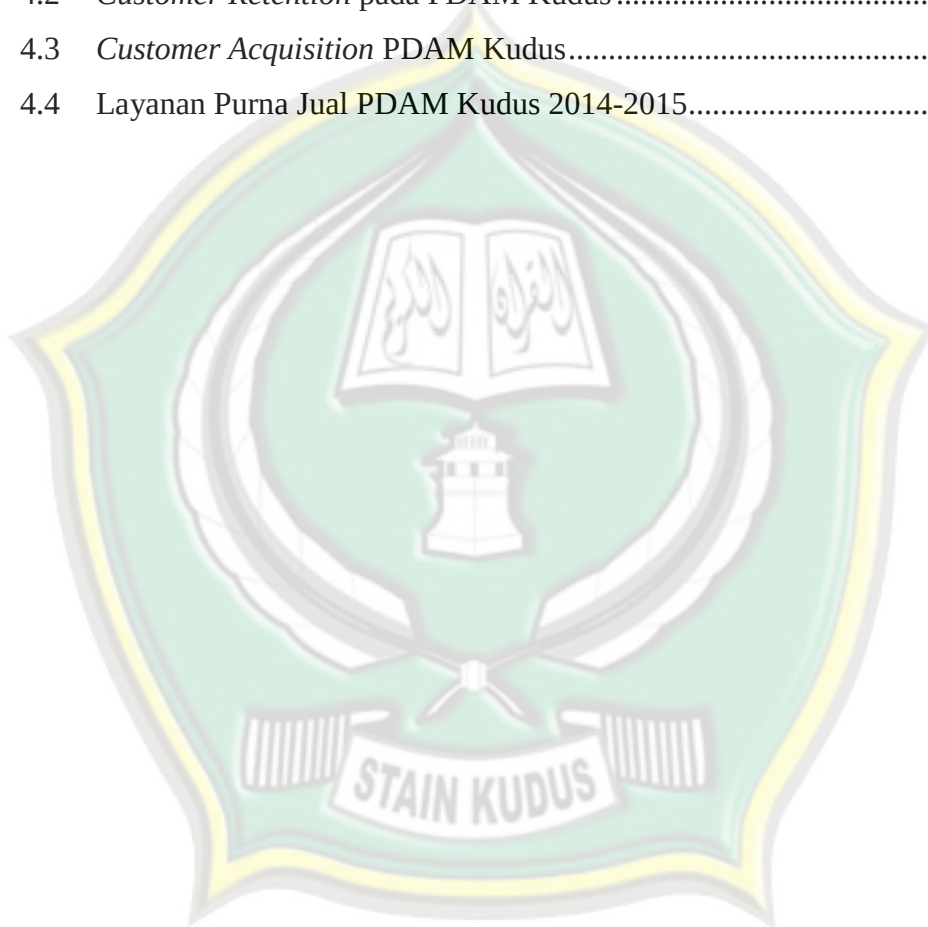
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
1. Pendirian PDAM Kabupaten Kudus	41
2. Tujuan Pendirian PDAM Kabupaten Kudus	42
3. Dasar Hukum Organisasi PDAM Kabupaten Kudus	42
4. Visi dan Misi PDAM Kabupaten Kudus	43
5. Motto Pelayanan PDAM Kabupaten Kudus	43
6. Janji Pelayanan PDAM Kabupaten Kudus	44
7. Jenis - Jenis Layanan PDAM Kabupaten Kudus	45

8. Inovasi dan Program Unggulan PDAM Kabupaten Kudus...	45
9. Data Umum Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kabupaten Kudus.....	47
10. Sifat, Tujuan dan Lapangan Usaha Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kabupaten Kudus	47
11. Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kabupaten Kudus	48
12. Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas (3K) Air	51
13. Ketersediaan Sumber Air Baku	53
14. Sistem Distribusi.....	54
15. Kapasitas Produksi PDAM.....	54
B. Hasil Penelitian dan Analisis.....	55
1. Kinerja PDAM Kudus dalam Mempertahankan Pelanggan Perspektif Ekonomi Syariah	55
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	65
C. Penutup	66
 DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Susunan Dewan Pengawas PDAM Kabupaten Kudus tahun 2015	49
4.2 <i>Customer Retention</i> pada PDAM Kudus	57
4.3 <i>Customer Acquisition</i> PDAM Kudus.....	59
4.4 Layanan Purna Jual PDAM Kudus 2014-2015.....	64



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	31
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kabupaten Kudus	48

