

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Teori Pelayanan.....	7
2.1.2. Dasar-Dasar Pelayanan	8
2.1.3. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	9
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.5. Tujuan Pelayanan.....	12
2.1.6. Manfaat Pelayanan.....	12
2.1.7. Pelayanan dalam Perspektif Islam	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Kerangka Konseptual	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	21
3.1.1 Kehadiran Peneliti.....	21

3.1.2 Lokasi Penelitian	22
3.1.3 Sumber Data	22
3.1.4 Fokus Penelitian	23
3.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.3 Teknik Analisis Data	24
3.4 Validitas Data dan Triangulasi Data	24
3.4.1 Validitas Data	24
3.4.2 Triangulasi Data	25
BAB 4	27
HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Profil Perusahaan	27
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	28
4.2. Penerapan Prinsip Islam Atas Pelayanan Pada Pelanggan di Toko ST Mart, Tebing Tinggi, Empat Lawang, Sumatera Selatan	29
4.3 Skema hasil penelitian	51
BAB 5	52
PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN- LAMPIRAN	56
BIODATA PENULIS	72
.....	72