

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	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.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pengertian Manajemen Hubungan Pelanggan	7
2.2. Tujuan Manajemen Hubungan Pelanggan.....	8
2.3. Manfaat Manajemen Hubungan Pelanggan.....	8
2.4. Keterkaitan Manajemen Hubungan Pelanggan dengan Pegadaian.....	10
2.5. Implementasi Manajemen Hubungan Pelanggan.....	11
2.6. Manajemen Hubungan Pelanggan Dalam Perspektif Islam Menggunakan sifat-sifat Rasulullah	13
2.7. Kerangka Penelitian dan Konseptual	17
2.8. Penelitian Terdahulu	18

BAB III.....	23
METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Flow Chart Penelitian	23
3.2. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
3.3. Kehadiran Penelitian	24
3.4. Lokasi Penelitian	25
3.5. Subyek Penelitian	25
3.6. Data dan Jenis Data	25
3.7. Fokus Penelitian	26
3.8. Teknik Pengumpulan Data	26
3.9. Analisis Data	27
3.10. Uji Keabsahan Data.....	28
BAB IV.....	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Paparan Data Hasil Penelitan	32
4.1.1. Profil Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik.....	32
4.1.2. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik.....	34
4.1.3. Budaya Perusahaan	39
4.1.4. Legalitas Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik	40
4.1.5. Produk-produk Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik.....	41
4.2. Implementasi 3 Aspek Manajemen Hubungan Pelanggan Di Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik Menggunakan Sifat-sifat Rasulullah.....	42
4.2.1. Manusia.....	42
4.2.2. Proses	55
4.2.3. Teknologi	66
4.3. Karakteristik Nilai Manajemen Hubungan Pelanggan Ditinjau Dengan Perspektif Islam Menggunakan Sifat-sifat Rasulullah	77
4.4. Kerangka Hasil Penelitian	81
BAB V	82
KESIMPULAN	82
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86
Lampiran 1 – Pedoman Wawancara	86
Lampiran 2 – Hasil Wawancara.....	89
Lampiran 3– Dokumentasi, Observasi Dan Wawancara	110
Lampiran 4 – Surat Perijinan Sewa, SKDU, TDP	116
Lampiran 5– Hasil Cek Plagiasi	119
BIODATA PENULIS	120

