

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK.....	iii
PEDOMAN LITERASI ARAB DAN LATIN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Etika Bisnis Islam .....	11
a. Pengertian Etika Bisnis Islam .....	11
b. Prinsip Dasar Etika Bisnis Islam.....	12
c. Fungsi Etika Bisnis Islam.....	16
2. Kualitas Pelayanan.....	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
b. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam .....	17
c. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
d. Indikator Kualitas Pelayanan .....	23
3. Pelayanan Pelanggan ( <i>Customer Service</i> ) .....	25
a. Pengertian Pelayanan Pelanggan ( <i>Customer Service</i> ).....	25
b. Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i> .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	35
A. Metode Penelitian .....	35

B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
B. Instrumen Penelitian .....	38
C. Teknik Analisis Data.....	38
D. Pengujian Kredibilitas Data .....	41
E. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	43
A. Profil Lokasi Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	44
3. Penerapan Etika Bisnis Islam di Seblak Teh Irma Manonjaya.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
4.1 Simpulan.....	60
4.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pendapatan Mei 2023-April 2024.....	6
Gambar 1. 2 Grafik Konsumen Mei 2023-April 2024.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi .....	43
Tabel 4. 2 Karakteristik narasumber berdasarkan jenis kelamin .....	44
Tabel 4. 3 Karakteristik narasumber berdasarkan usia .....	45
Tabel 4. 4 Karakteristik narasumber berdasarkan pekerjaan .....	46
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Servqual (GAP).....	47
Tabel 4. 6 Perhitungan Kualitas Pelayanan .....	54