

DAFTAR ISI

LEMBAR COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
LEMBAR PEDOMAN TRANSLITERASI	v
ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP PENELITI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Konsep dan Teori	11
1. Pelayanan	11
a. Pengertian Pelayanan	11
b. Dasar-dasar Pelayanan	13
c. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	19
d. Etika dalam Pelayanan	21
e. Tujuan Pelayanan	23
2. Pelayanan dalam Islam	25
a. Prinsip Tolong Menolong (<i>Ta'awun</i>)	26
b. Prinsip Kemudahan (<i>At-Taysir</i>)	27
c. Prinsip Persamaan (<i>Musawwah</i>)	28
d. Prinsip Kekeluargaan (<i>Ukhuwah</i>)	30
B. Kajian Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berpikir	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	37
B. Jenis dan Sumber Data	37
C. Teknik Pengumpulan Data	39

D. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Gambaran Umum.....	44
a. Toko Kelontong Kurnia Ilahi.....	44
b. Visi Dan Misi Toko Kelontong Kurnia Ilahi.....	45
c. Struktur Organisasi Toko Kelontong Kurnia Ilahi.....	46
d. Prinsip Toko Kelontong Kurnia Ilahi.....	46
B. Pembahasan.....	47
1. Kualitas Pelayanan yang Diberikan toko Kelontong Kurnia Ilahi terhadap konsumen.....	47
2. Kualitas Pelayanan toko Kelontong Kurnia Ilahi dalam Perspektif Islam.....	55
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	

