## DAFTAR ISI

**Halaman Judul** ..... **i**

**Persetujuan Dosen Pembimbing** ..... **ii**

**Pengesahan Tim Penguji** ..... **iii**

**Motto dan Persembahan** ..... **iv**

**Pernyataan Pertanggungjawaban Otentisistas Skripsi** ..... **v**

**Abstrak** ..... **vi**

**Kata Pengantar** ..... **vii**

**Daftar Isi** ..... **viii**

**Daftar Gambar** ..... **ix**

**BAB I: PENDAHULUAN** ..... **1**

A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 5
C. Tujuan Penelitian ..... 5
D. Manfaat Penelitian ..... 5
E. Definisi Konsep ..... 6
F. Sistematika Pembahasan ..... 8

**BAB II: KAJIAN TEORETIK** ..... **10**

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan ..... 10
B. Kerangka Teori ..... 13
   - Perspektif Islam ..... 22

**BAB III: METODE PENELITIAN** ..... **27**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian ..... 27
B. Lokasi Penelitian ..... 29
C. Jenis dan Sumber Data ..... 28
D. Tahap- Tahap Penelitian ..... 32
E. Tehnik Pengumpulan Data ..... 34
F. Tehnik Validitas Data ..... 36
G. Tehnik Analisis Data ..... 37



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

**BAB IV: HASIL PENELITIAN ..... 39**
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian ..... 39
B. Penyajian Data ..... 47
1. Membuat Aktivitas Database ..... 48
2. Analisa Database ..... 52
3. Pemilihan Pelanggan ..... 53
4. Target Pelanggan ..... 54
5. Pemasaran Hubungan Pelanggan ..... 56
6. Privasi Isu ..... 58
7. Metrics ..... 59
C. Pembahasan Hasil Penelitian ..... 60

**BAB V: PENUTUP ..... 83**
A. Kesimpulan ..... 83
B. Saran dan Rekomendasi ..... 86
C. Keterbatasan Penelitian ..... 86

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id