

**STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA DAN  
MENJAGA LOYALITAS KONSUMEN IKHLAS  
KOMPUTER DI BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
AHMAD BUSYAIRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2022 M/1443 H**

**STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA DAN  
MENJAGA LOYALITAS KONSUMEN IKHLAS  
KOMPUTER DI BANJARMASIN**

**Skripsi**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:

Ahmad Busyairi  
NIM. 1401150185

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2022 M/1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Busyairi

NIM : 1401150185

Tempat/Tgl Lahir : Amuntai, 24 Februari 1996

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Anatasari

Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 29 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Ahmad Busyairi

#### PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : **Strategi Pengembangan Usaha dan Menjaga Loyalitas Konsumen Ikhlas Komputer Di Banjarmasin**

Ditulis oleh : Ahmad Busyairi  
NIM : 1401150185  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Tahun Akademik : 2021/2022  
Tempat dan tanggal lahir : Amuntai, 24 februari 1996  
Alamat : Desa Manarap Hulu Rt.004 Rw.06, Kec. Danau Panggang, Kab. Amuntai Hulu Sungai Utara

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 29 Desember 2021

Pembimbing I,



Dr. Mahmud Yusuf, M.Si  
NIP. 197901262006041002

Pembimbing II,



Erissa Nilasari, S.P., M.P  
NIP.198408282009012006

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Rohana Faridah, S.E., M.M.  
NIP. 197804272009012010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Strategi Pengembangan Usaha Dan Menjaga Loyalitas Konsumen Ikhlas Komputer Di Banjarmasin", ditulis oleh Ahmad Busyairi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Senin

Tanggal : 24 Januari 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 77,6 (B+)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



## TIM PENGUJI

NO	NAMA/JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Mahmud Yusuf, MSI	1.
2.	Ansharullah, S. Ag, M.Fil.I	2.
3.	Dra. Fithriana Syarqawie, MHI	3.
4.	Faqih El Wafa, MSI	4.

## ABSTRAK

**Ahmad Busyairi.** 2021. *Strategi Pengembangan Usaha dan Menjaga Loyalitas Konsumen*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, M.Si., (II) Erisa Nilasari, S.P., M.P.

**Kata Kunci:** Strategi, Pengembangan Usaha, Loyalitas Konsumen

Penelitian ini berlatar belakang Toko Ikhlas Komputer di Banjarmasin. Dimana toko tersebut cukup terbilang terkenal, khususnya dikalangan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Toko ini tergolong toko yang dapat berkembang dalam waktu singkat, pemasarannya bisa meningkat secara signifikan dengan menargetkan para mahasiswa Banjarmasin, yaitu merintis sejak tahun 2018 hingga sekarang. Para konsumen disana cukup setia memakai produk dan jasa yang ditawarkan Toko Ikhlas Komputer. Maka dari sini akan timbul pertanyaan bagaimana strategi yang digunakan baik dalam pengembangan usaha maupun menjaga loyalitas konsumen oleh toko Ikhlas Komputer.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pengembangan usaha dan menjaga loyalitas konsumen pada Toko Ikhlas Komputer dan mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh *owner* dan karyawan dalam pengembangan usaha dan menjaga loyalitas konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Toko Ikhlas Komputer Banjarmasin. Data yang dikumpulkan merupakan hasil dari wawancara kepada karyawan dan *owner*, dan dari sumber studi dokumen yang selanjutnya dianalisis dan dijabarkan secara sistematis menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil temuan dari penelitian ini antara lain bahwa, *pertama*, strategi pengembangan usaha Toko Ikhlas Komputer adalah pengembangan pasar dari sisi jasa dan sistem pemasaran, sedangkan strategi yang digunakan dalam menjaga loyalitas konsumen adalah dengan menawarkan fasilitas gratis seperti konsultasi gratis atau tanya jawab terkait jasa, dan juga menawarkan *member card* kepada konsumen. *Kedua*, Kendala-kendala yang dihadapi karyawan dan *owner* Ikhlas Komputer yaitu, persaingan yang semakin kompetitif, kesulitan *owner* menambah karyawan yang ahli dibidang teknis, kekurangan karyawan untuk menjalankan promosi layanan jasa dan produk pada sosial media toko Ikhlas Komputer.

## **Motto**

**"Hanya Karena Terlambat Bukan Berarti Kita Gagal"**

## **KATA PERSEMBAHAN**

Sebuah karya ilmiah ini dapat terselesaikan dengan usaha, doa dan kekuatan yang diberikan oleh Allah Yang Maha Kuasa. Tidak ada ucapan yang lebih indah dan pantas selain mengucapkan rasa syukur kepada-Nya.

Puji syukur kepada Allah SWT karena berkat kasih sayang dan limpahan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Tidak lupa juga saya ucapkan sholawat dan salam kepada junjungan kita baginda Rasulullah saw.

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang saya cintai dan saya sayangi. Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti betapa sayang dan cintanya saya atas semua jasa dan pengorbanan serta kasih sayang yang tak pernah usai mereka berikan kepada saya. Doa' mu lah pelampung jalanku untuk menuju ridho-Nya.

Buat adik-adik saya yang saya sayangi yang selalu jadi penyemangat hidup disetiap langkah saya, dan seluruh keluarga besar yang menanti selesainya karya tulis ilmiah ini. terimakasih atas doa dan dukungan yang telah kalian berikan

Dan para dosen-dosen S1 FEBI Terimakasih atas bimbingannya selama ini terutama Bapak Dr.Mahmud Yusuf, MSI dan Ibu Erissa Nilasari, SP., MP selaku dosen pembimbing, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988 sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	<b>B</b>	Be
ت	Ta'	<b>T</b>	Te
ث	S\`a'	<b>ṡ</b>	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	<b>J</b>	Je
ح	Ha	<b>ḥ</b>	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	<b>Kh</b>	Ka dan Ha
د	Dal	<b>D</b>	De
ذ	Ẓa	<b>Ẓ</b>	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	<b>R</b>	Er
ز	Zai	<b>Z</b>	Zet
س	Sin	<b>S</b>	Es
ش	Syin	<b>Sy</b>	Es dan Ye
ص	Ṣhad	<b>ṣ</b>	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	<b>ḍ</b>	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	<b>ṭ</b>	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	<b>ẓ</b>	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	<b>'</b>	Koma terbalik di atas
غ	Gain	<b>G</b>	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'El
م	Mim	M	'Em
ن	Nun	N	'En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—◌—	fathah	A	A
—◌—	Kasrah	I	I
—◌—	damamah	U	U

Contoh:

كَتَبَ – Kataba      يَذْهَبُ – Yazhabu      فَعَلَ – Fa'ala  
سُئِلَ – Su'ila      ذُكِرَ – Žukira

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ئ ... َ...	fathah dan yā'	<b>Ai</b>	a dan i
و ... َ...	fathah dan wāu	<b>Au</b>	a dan u

Contoh:

كَيْفَ – Kaifa

هَوْلٌ – Haula

### C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا ... َ... ي ... َ...	fathah dan alif atau yā'	<b>Ā</b>	a dan garis di atas
ي ... ِ...	kasrah dan yā'	<b>ī</b>	i dan garis di atas
و ... ُ...	ḍammah dan wāu	<b>Ū</b>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ – Qāla

قِيلَ – Qīla

رَمَى – Ramā

يَقُولُ – Yaqūlu

### D. Tā' Marbūṭah

Transliterasi untuk tā' marbūṭah ada dua.

#### 1. Tā' Marbūṭah Hidup

Tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan ḍammah, transliterasinya adalah /t/.

#### 2. Tā' Marbūṭah Mati

Tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukūn, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tā' marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al", serta bacaan kedua kata itu terpisah maka tā' marbūṭah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ –Rauḍah al-aṭfāl      الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ –al-Madīnah al-Munawwarah  
 Rauḍatul-aṭfāl                                      al-Madīnatul-Munawwarah  
 طَلْحَةُ – Talḥah

### E. Syaddah (Tasydīd)

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydīd. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا – Rabbanā                      نَزَّلَ – Nazzala                      الْبِرِّ – al-Birr  
 الْحَجُّ – al-Hajju                      نُعِمَ – Nu'ima

### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال . Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

#### 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

#### 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرَّجُلُ – ar-rajulu      السَّيِّدَةُ – as-sayyidatu      الشَّمْسُ – asy-syamsu  
الْقَلَمُ – al-qalamu      الْبَدِيُّعُ – al-badī‘u      الْجَلَالُ – al-jalālu

### G. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

أُمِرْتُ – Umirtu      أَكَلَ – Akala

2) Hamzah di tengah:

تَأْخُذُونَ – Ta'khuḏūna      تَأْكُلُونَ – Ta'kulūna

3) Hamzah di akhir:

سَيِّئٌ – Syai'un      النَّوْءُ – an-Nau'u

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara; bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ – Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn  
– Wa innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
- فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ – Fa aufū al-kaila wa al-mīzāna  
– Fa aful-kaila wal- mīzāna
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا – Bismillāhi majrēhā wa mursāhā
- وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا – Wa lillāhi alā an-nāsi ḥijju al-baiti manistaṭā‘a ilaihi sabīlā  
– Wa lillāhi alan-nāsi ḥijjul-baiti manistaṭā‘a ilaihi sabīlā

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ – Wa mā **Muhammadun** illā rasūlun.
- إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا – Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallazībi **Bakkata** mubārakan.
- شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ – Syahru **Ramaḍāna** al-laḏīunzila fīhi al-**Qur’ānu**.
- وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ – Wa laqad ra’āhu bil-ufuqil-mubīni.

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

– Al-ḥamdu lillāhi rabbil-‘ālamīna.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

– Naṣrum **minallāhi** wa fatḥun qarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

– **Lillāhi** al-amru jamī‘an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

– **Wallāhu** bikulli syai‘in ‘alīmun

## M. Tajwid

Bagi mereka yang inginnginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dari ilmu tajwid, karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَ الْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا  
وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ. أَمَّا  
بَعْدُ

Segala puji bagi Allah, Rabb semesta alam, pencipta langit dan bumi, pengatur seluruh makhluk, yang mana setiap jiwa berada dalam genggaman-Nya, bagi-Nya semua bentuk pujian di dunia dan di akhirat. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah untuk Sang pembawa lentera kehidupan, baginda Nabi Muhammad saw, serta orang-orang bijak yang tak pernah mengenal lelah memperjuangkan keadilan dan memberi sejumpat harapan demi terciptanya kehidupan yang damai bagi umat manusia di dunia dan di akhirat.

Rampungnya penulisan skripsi ini tentunya tidak bisa dilepaskan dari bantuan segenap pihak, baik dalam bentuk saran, masukan, kritikan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Sehubungan dengan itu, maka dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang dimaksud. Khususnya, penulis ucapkan terima kasih setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Bapak Prof. Dr. H. Mujibburahman, MA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag.



3. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Ibu Rohana Faridah, SE. MM.
4. Bapak Dr.Mahmud Yusuf, MSI selaku pembimbing satu dan Ibu  
Erissa Nilasari, SP., MP selaku pembimbing dua, yang selalu  
memberikan masukan terbaik dalam penulisan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada seluruh pihak kampus UIN Antasari Banjarmasin.  
Semoga Allah Swt. melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada  
semua dan mencatat bagi mereka kebaikan dengan pahala yang  
berlipat ganda di sisi-Nya
6. Pihak Toko Ikhlas Komputer, serta semua responden dan informan  
yang telah membantu penulis dalam memberikan data yang penulis  
perlukan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Dengan menyadari sifat kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyakc terdapat kekurangan dab penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Aamiin

Banjarmasin, 29 Desember 2021

Ahmad Busyairi

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAN KEASLIAN PENULISAN</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>MOTO</b> .....	viii
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	ix
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xix
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Signifikansi Penelitian .....	11
E. Definisi Operasional .....	13
F. Kajian Pustaka.....	14
G. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II     STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA DAN MENJAGA              LOYALITAS KONSUMEN</b>	
A. Strategi .....	17
B. Pengembangan Usaha .....	23
C. Loyalitas Konsumen.....	27
D. Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Islam.....	34
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	38
D. Data dan Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	43
<b>BAB IV    PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	45
B. Penyajian Data .....	53
C. Analisis Data .....	61

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Simpulan .....	65
	B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		68
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		