

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Batasan Masalah | 7 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian dan Kegunaan Penelitian | 8 |
| F. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II : LANDASAN TEORI | 10 |
| A. Kualitas Jasa (Layanan)..... | 10 |
| 1. Pengertian Kualitas | 10 |
| 2. Pengertian Jasa..... | 10 |
| 3. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 4. Kualitas Layanan Dalam Pandangan Islam | 13 |
| 5. Dimensi kualitas pelayanan | 15 |
| B. Kualitas produk | 21 |
| 1. Pengertian kualitas produk..... | 21 |
| 2. Alasan memproduksi produk berkualitas..... | 23 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Dimensi kualitas produk | 25 |
| C. Kepuasan Konsumen..... | 26 |
| 1. Pengertian kepuasan Konsumen | 26 |
| 2. Arti kepuasan Konsumen | 27 |
| 3. Faktor-faktor pendorong Kepuasan Konsumen | 28 |
| 4. Prinsip-prinsip Kepuasan Konsumen..... | 29 |
| 5. Arti kepuasan dalam pandangan Islam | 30 |
| D. Penelitian Terdahulu | 31 |
| E. Kerangka Berpikir..... | 34 |
| F. Hipotesis | 37 |
| BAB III : METODE PENELITIAN..... | 38 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 38 |
| B. Sumber Data | 38 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 39 |
| D. Tata Variabel Penelitian | 40 |
| E. Definisi Operasional | 41 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen..... | 46 |
| H. Uji Asumsi Klasik..... | 49 |
| I. Analisis Data..... | 51 |
| BAB IV : DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA | 53 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 53 |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan | 53 |
| 2. Visi, Misi dan Tujuan | 54 |
| 3. Struktur Organisasi | 55 |
| 4. Tanggung Jawab dan Wewenang | 55 |
| B. Gambaran Umum Responden..... | 58 |
| 1. Jenis Kelamin Responden..... | 58 |
| 2. Usia Responden | 59 |

| | |
|---|-----------|
| 3. Pendidikan Responden..... | 59 |
| C. Deskripsi Angket | 60 |
| D. Hasil Uji Asumsi Klasik | 63 |
| 1. Uji Autokorelasi..... | 63 |
| 2. Uji Multikolinieritas | 64 |
| 3. Uji Heterokedastisitas | 65 |
| 4. Uji Normalitas..... | 66 |
| E. Analisis Data..... | 67 |
| 1. Analisis Regresi Linear Berganda | 67 |
| 2. Koefisien Determinasi (R ²)..... | 69 |
| 3. Uji-T..... | 70 |
| 4. Uji-F..... | 71 |
| F. Pembahasan dan Analaisis..... | 72 |
| 1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus) | 72 |
| 2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Makan Saung BambuWulung Kudus)..... | 74 |
| 3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus) | 75 |
| G. Implikasi Penelitian | 76 |
| | |
| BAB V : PENUTUP..... | 77 |
| A. Kesimpulan | 77 |
| B. Keterbatasan..... | 78 |
| C. Saran | 79 |
| D. Penutup | 79 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1 | : Elemen-Elemen Bukti Fisik | 16 |
| Tabel 3.1 | : Definisi Operasional | 41 |
| Tabel 4.1 | : Deskripsi jenis kelamin responden | 58 |
| Tabel 4.2 | : Deskripsi usia Responden..... | 59 |
| Tabel 4.3 | : Deskripsi pendidikan terakhir Responden..... | 59 |
| Tabel 4.4 | : Prosentase Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden | 60 |
| Tabel 4.5 | : Prosentase Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden | 62 |
| Tabel 4.6 | : Prosentase Hasil jawaban dari Kuesioner Responden..... | 62 |
| Tabel 4.7 | : Hasil Uji Autokorelasi..... | 63 |
| Tabel 4.8 | : Hasil uji multikolinieritas | 64 |
| Tabel 4.9 | : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Ganda | 68 |
| Tabel 4.10 | : Hasil Uji Koefisien Determinasi | 69 |
| Tabel 4.11 | : Hasil Uji t (Parsial)..... | 70 |
| Tabel 4.12 | : Hasil Uji F | 72 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian | 36 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastitas | 65 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Probability Plot | 66 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Grafik Hitogram..... | 67 |

