

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. DESKRIPSI TEORI	10
1. Grand Theory	10
2. Kepuasan Konsumen	10
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	10
b. Dimensi Kepuasan Konsumen	11
c. Indikator Kepuasan Konsumen	11
d. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen.....	12
e. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	13
f. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam	13
3. Produk	14
a. Pengertian Produk	14
b. Indikator Produk.....	15
c. Produk dalam Perspektif Islam.....	15
4. Kualitas Pelayanan.....	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
b. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	17
c. Karakteristik Kualitas Pelayanan	19
d. Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
e. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	20
5. Harga.....	21
a. Pengertian Harga	21
b. Peranan Harga	22
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga	22

d. Indikator Harga.....	23
e. Harga dalam Perspektif Islam	23
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Berfikir	27
D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
B. Setting Penelitian	31
1. Lokasi.....	31
2. waktu.....	32
C. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel	32
D. Definisi Operasional Variabel	32
E. Identifikasi Variabel.....	35
1. Variabel Independen.....	35
2. Variabel Dependen	35
F. Teknik Pengumpulan Data	35
1. Metode <i>Interview</i> (Wawancara).....	35
2. Angket/Kuesioner	36
3. Dokumentasi	36
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	37
H. Uji Prasyarat.....	37
1. Uji Multikolonieritas.....	37
2. Uji Heteroskedastisitas.....	38
3. Uji Normalitas.....	38
I. Teknik Analisis Data	39
1. Analisis Regresi Linier Berganda	39
2. Uji T (Parsial)	40
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	41
1. Gambaran Obyek Penelitian	41
a. Profil Singkat PT. Biantara Jaya Service	41
b. Sejarah Singkat PT. Biantara Jaya Service.....	41
c. Visi dan Misi PT. Biantara Jaya Service	42
d. Struktur Organisasi PT. Biantara Jaya Service.....	43
2. Deskripsi Data Penelitian	43
a. Gambaran Umum Responden.....	43
b. Frekuensi Variabel	45

3. Analisis Data	56
a. Uji Validitas	56
b. Uji Reliabilitas.....	59
c. Uji Prasyarat	59
d. Uji Hipotesis	62
B. Pembahasan	66
1. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Biantara Jaya Service Dalam Perspektif Islam.....	66
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Biantara Jaya Service Dalam Perspektif Islam	67
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Biantara Jaya Service Dalam Perspektif Islam.....	67
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	