

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRASLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Deskripsi Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan.....	9
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
b. Konsep Pengukuran Kepuasan.....	9
c. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	11
2. Hambatan Beralih	12
a. Pengertian Hambatan Beralih	12
b. Hambatan Beralih Dalam Perspektif Ekonomi Islam	15
3. Kepercayaan Pelanggan.....	16
a. Pengertian Kepercayaan Pelanggan	16
b. Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	16
c. Indikator Kepercayaan	18
d. Kepercayaan dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	18
4. Retensi Pelanggan.....	19
a. Pengertian Retensi Pelanggan	19
b. Faktor Retensi Pelanggan	20
c. Fakta Pendukung Retensi Pelanggan	21

d.	Retensi Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	22
B.	Penelitian Terdahulu	23
C.	Kerangka Berfikir	27
D.	Hipotesis	33
BAB III	METODE PENELITIAN	36
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B.	Setting Penelitian	36
C.	Populasi dan Sampel	37
D.	Desain dan Definisi Operasional Variabel	39
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	44
F.	Teknik Pengumpulan Data	46
G.	Teknik Analisis Data	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A.	Hasil Penelitian	51
1.	Gambaran Obyek Penelitian	51
a.	Profil Umum Manajemen Bisnis Syariah (MBS)	51
2.	Deskripsi Data Penelitian	51
a.	Deskripsi Responden	51
1.	Jenis Kelamin Responden	52
2.	Program Studi Responden	52
3.	Tahun Angkatan Responden	53
4.	Lama Penggunaan Kartu IM3 Responden	53
b.	Deskripsi Data Variabel Penelitian	54
3.	Analisis Data	56
a.	Uji Validitas Instrumen	56
b.	Uji Reabilitas Instrumen	56
c.	Uji Asumsi Klasik	56
d.	Uji Hipotesis	58
B.	Pembahasan	62
1.	Pengaruh Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu IM3 Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Bisnis Syariah Iain Kudus Angkatan 2018-2021	62
2.	Pengaruh Hambatan Beralih Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu IM3 Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Bisnis Syariah Iain Kudus Angkatan 2018-2021	64

3. Pengaruh Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu IM3 Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Bisnis Syariah Iain Kudus Angkatan 2018-2021.....	65
BAB V PENUTUP.....	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data 5 Operator Seluler Favorit Masyarakat Indonesia Versi APJII Tahun 2022.....2

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....27

Tabel 3. 1 Operasional Variabel41

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....54

Tabel 4. 2 Tahun Angkatan Respondn55

Tabel 4. 3 Lama Penggunaan Kartu IM3 Responden55

Tabel 4. 4 Data Penelitian56

Tabel 4. 5 Uji Validitas Instrumen57

Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Instrumen.....58

Tabel 4. 7 Uji Multikoloniaritas60

Tabel 4. 8 Regresi Linier Berganda.....62

Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi (R²).....63

Tabel 4. 10 Uji F64

Tabel 4. 11 Uji t64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir33
Gambar 4. 1 Grafik Normal P-P Plot.....59
Gambar 4. 2 Grafik Histogram60
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot.....61

