

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Ketidakpuasan Konsumen	9
1. Pengertian Ketidakpuasan Konsumen	9
2. Unsur Ketidakpuasan Pelanggan	11
3. Faktor Timbulnya Ketidakpuasaan Pelanggan	11
4. Cara Mengukur Ketidakpuasan Pelanggan	12
5. Indikator Ketidakpuasaan Pelanggan	13
B. Diskon	15
1. Pengertian Diskon	15
2. Kebijakan Diskon.....	16
3. Tujuan dan Fungsi kebijakan diskon	17
4. Diskon Dalam Perspektif Islam	19
5. Indikator Diskon	22
C. Perilaku Konsumen	23
1. Pengertian Perilaku Konsumen	23
2. Model Perilaku Konsumen	25
3. Perilaku Konsumen Dalam Perfektif Islam	26
4. Indikator Perilaku Konsumen.....	30
D. Keputusan Pembelian	33
1. Pengertian Keputusan Pembelian	33

2.	Proses Keputusan Pembelian	34
3.	Struktur Keputusan Pembelian	36
4.	Jenis-jenis perilaku keputusan pembelian	38
5.	Keputusan Pembelian Dalam Perspektif Islam	39
6.	Indikator Keputusan Pembelian/Penggunaan Jasa.....	39
E.	Penelitian terdahulu	40
F.	Kerangka berpikir	43
G.	Hipotesis penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	54
B.	Populasi dan Sampel Penelitian	54
C.	Tata Variabel Penelitian	56
D.	Definisi Operasional	56
E.	Teknik Pengumpulan data	58
F.	Teknik Analisis Data	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum	64
B.	Deskripsi Data Penelitian	64
C.	Pembahasan	78
BAB V PENUTUP		
A.	Simpanan	83
B.	Keterbatasan Penelitian	83
C.	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil pendapatan Sicepat Ekspres dalam dua belas bulan terakhir	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1	Definisi Operasional	56
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Memakai Jasa.....	66
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	67
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	68
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4.10	Hasil Uji t Parsial	75
Tabel 4.11	Hasil Uji F Simultan	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen35
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran54
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Probability Plot69
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 2	Statistik Deskriptif	93
Lampiran 3	Uji Heterokedastinitas	97
Lampiran 4	Uji Linieritas	100
Lampiran 5	Uji Multikoloniaritas	106
Lampiran 6	Uji Normalitas	108
Lampiran 7	Uji Regresi Linier.....	111
Lampiran 8	Uji Reabilitas X1.....	113
Lampiran 9	Uji Reabilitas X2.....	114
Lampiran 10	Uji Reabilitas X3.....	115
Lampiran 11	Uji Reabilitas Y.....	116
Lampiran 12	Uji Validitas X1	117
Lampiran 13	Uji Validitas X2	118
Lampiran 14	Uji Validitas X3	119
Lampiran 15	Uji Validitas Y	120
Lampiran 16	Tabulasi Hasil Penelitian.....	121

