

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penulisan.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas pelayanan.....	12
B. Pelayanan dalam pandangan Islam.....	18
C. Kepuasan pelanggan.....	38
D. Kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam.....	43
E. Strategi kepuasan konsumen.....	45
F. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	48
G. Penelitian Terdahulu.....	49
H. Kerangka teori.....	51
I. Hipotesis Penelitian.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan.....	59
B. Populasi dan Sampel.....	59
C. Definisi Operasional.....	60
D. Metode Pengumpulan Data.....	64
E. Metode Analisis Data.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	70
B. Analisis Data.....	86
C. Pembahasan.....	98

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	115
B. Saran	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Volume Penjualan Usaha Konveksi Aldifa Hijab	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	61
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	73
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Kuesioner Variabel Tangible	74
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Kuesioner Variabel Emphaty	76
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Kuesioner Variabel Reliability	78
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Kuesioner Variabel Responsiveness	79
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Kuesioner Variabel Assurance	81
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty	87
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness	88
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	91
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolonieritas	92
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	94
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t)	95
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (Uji F)	97
Tabel 4.22 Hasil Uji Determinasi (Uji R ²)	98