

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Deskripsi Teori.....	13
1. Perilaku Konsumen.....	13
2. Etika Bisnis Islam	19
3. <i>Product Value</i>	25
4. <i>Service Quality</i>	26
5. <i>Customer Loyalty</i>	29
6. <i>Customer Satisfaction</i>	32
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berfikir	39
D. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	45
1. Jenis Penelitian	45
2. Pendekatan Penelitian	45
B. Setting Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel	46
D. Desain dan Definisi Operasional.....	46
1. Desain Penelitian	46

2. Definisi Operasional Variabel.....	48
E. Pengumpulan Data	55
1. Teknik Pengumpulan Data.....	55
2. Teknik Pengukuran Data.....	56
F. Teknik Analisis Data.....	56
1. Pengujian Outer Model.....	56
2. Pengujian Inner Model.....	57
3. Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Hasil Penelitian	59
1. Gambaran Obyek Penelitian	59
2. Gambaran Subyek Penelitian	62
B. Hasil analisis PLS (<i>Partial Least Square</i>)	63
1. Pengujian Outer Model.....	63
2. Inner Model.....	67
3. Pengujian Hipotesis	69
C. Pembahasan dan Analisis	72
1. Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Customer Satisfaction.....	73
2. Pengaruh Product Value terhadap Customer Satisfaction	73
3. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	74
4. Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Customer Loyalty	75
5. Pengaruh Product Value terhadap Customer Loyalty	76
6. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty	77
7. Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	78
8. Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction	79
9. Pengaruh Product Value terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction	80
10. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction	81
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Keterbatasan Penelitian	84
C. Saran-Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Nama Coffee Shop di Kudus	4
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Variabel Operasional	53
Tabel 3.2	Skala Likert.....	61
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	68
Tabel 4.2	Umur Responden	69
Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	69
Tabel 4.4	Convergent Validity	71
Tabel 4.5	HTMT (Heterotraid-homotraid)	73
Tabel 4.6	Reliability	75
Tabel 4.7	Nilai R-Square	75
Tabel 4.8	Nilai Path Coefficients.....	76
Tabel 4.9	Pengujian Hipotesis	76



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	46
Gambar 4.1	Outer Model	71
Gambar 4.2	Inner Model.....	75

