

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. <i>Product Quality</i> (Kualitas Produk).....	10
2. <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	17
3. <i>Service Excellent</i> (Pelayanan Prima).....	21
4. Kepuasan Pelanggan.....	27
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan.....	40
B. Populasi dan Sampel.....	40
C. Identifikasi Variabel.....	42
D. Variabel Operasional.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..	53
G. Teknik Analisis Data.....	54

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Hasil Penelitian.....	60
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
2.	Gambaran Umum Responden	61
3.	Deskripsi Data Reponden	62
4.	Analisis Data.....	81
B.	Pembahasan.....	91
1.	Analisis Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
2.	Analisis Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	93
3.	Analisis Pengaruh <i>Service Excellent</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	94
4.	Analisis Pengaruh <i>Product Quality, Brand Image, dan Service Excellent</i> terhadap Kepuasan Pelanggan menurut Ekonomi Islam...	96
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	99
B.	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2	Skala Likert.....	53
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	61
Tabel 4.2	Data Usia Responden.....	61
Tabel 4.3	Data Pendapatan Konsumen.....	62
Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Product Quality</i>	62
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Brand Image</i>	67
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Service Excellent</i>	71
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	76
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Responden Variabel X1.....	82
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Responden Variabel X2.....	82
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Responden Variabel X3.....	83
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Responden Variabel Y.....	84
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	84
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.17	Hasil Uji T.....	89
Tabel 4.18	Hasil Uji F.....	90
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinan.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 34

