

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penelitian.....	8
<b>BAB II</b>	
<b>LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	10
1. <i>Theory of Planned Behaviour</i> .....	10
2. Kualitas Pelayanan Islami .....	10
3. Kepercayaan .....	17
4. <i>Brand Image</i> .....	22
5. Kepuasan Konsumen.....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Berfikir .....	31
D. Hipotesis .....	32
<b>BAB III</b>	
<b>METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Setting Penelitian .....	35
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39

F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
G. Uji Asumsi Klasik.....	41
H. Teknik Analisis Data.....	43

**BAB IV**

**HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

A. Hasil Penelitian .....	46
1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	46
B. Karakteristik Responden.....	48
1. Deskripsi Identitas Responden.....	48
2. Deskripsi Angket.....	51
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....	55
1. Uji Validitas.....	55
2. Uji Reliabilitas.....	57
D. Uji Asumsi Klasik.....	58
1. Uji Normalitas .....	58
2. Uji Heteroskedastisitas .....	60
3. Uji Multikolinearitas .....	61
4. Uji Auto Korelasi.....	62
E. Analisis Data.....	63
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	65
4. Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	66
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Konsumen pada PO. Haryanto divisi Pariwisata Kudus.....	67
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen pada PO. Haryanto divisi Pariwisata Kudus.....	68
3. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Konsumen pada PO. Haryanto divisi Pariwisata Kudus.....	70

**BAB V**

**PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	72

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Perusahaan Otobus Pariwisata di Kabupaten Kudus .....	1
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2	Skor Skala Likert .....	40
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa .....	50
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Islami (X1) .....	51
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan (X2).....	53
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Variabel <i>Brand Image</i> (X3).....	54
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	65
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Islami .....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepercayaan .....	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> .....	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	60
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.17	Hasil Uji Autokorelasi.....	62
Tabel 4.18	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	65
Tabel 4.20	Hasil Uji F ANOVA .....	65
Tabel 4.21	Hasil Uji t.....	66

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir ..... 32  
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram..... 59  
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P.Plot..... 59

