

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN BIMBINGAN SKRIPSI	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	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan.....	10
a. Indikator Kualitas Pelayanan	11
b. Pengukuran Kualitas Pelayanan	11
c. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam	12
2. Harga.....	16
a. Jenis- jenis Harga	17
b. Indikator Harga	17
c. Harga Dalam Pandangan Islam	18
3. Promosi.....	22
a. Bauran Promosi.....	23
b. Tujuan Promosi.....	24
c. Indikator Promosi.....	25
d. Promosi Dalam Pandangan Islam.....	25
4. Kepuasan Pelanggan	28
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	28
b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
c. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	30
d. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	31

e. Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam.....	31
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Berpikir.....	36
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan.....	41
B. Populasi dan Sampel	41
C. Identifikasi Variabel.....	43
D. Variabel Operasional.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	52
1. Gambaran Umum Kedai Utik.....	52
2. Gambaran Umum Responden	55
3. Deskripsi Data Penelitian	60
4. Analisis Data Penelitian	63
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Utik	74
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Utik	75
3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Utik.....	76
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Utik	77
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	44
Tabel 4. 1 Menu Kedai Utik	53
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Profesi	57
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Alamat	58
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Asal Informasi Mengetahui Kedai Utik	58
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung Ke Kedai Utik	59
Tabel 4. 8 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	60
Tabel 4. 9 Frekuensi Variabel Harga (X2).....	61
Tabel 4. 10 Frekuensi Variabel Promosi (X3)	62
Tabel 4. 11 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Instrumen.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji T (Parsial).....	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji F (Simultan)	73
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinan (R ²)	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	37
Gambar 4. 1 Struktur Kedai Utik.....	55
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	69
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-Plot	69

