

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. <i>People</i>	10
a. Pengertian <i>People</i>	10
b. Pencarian Tenaga Kerja	11
c. Kondisi Eksternal (Lingkungan).....	12
d. Pentingnya Pengembangan Karyawan.....	13
e. Tujuan Pengembangan Karyawan.....	13
f. <i>People</i> Menurut Perspektif Islam.....	15
g. Indikator <i>People</i>	16

2. <i>Process</i>	17
a. Pengertian <i>Process</i>	17
b. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	18
c. Prinsip-prinsip Pelayanan.....	19
d. <i>Process</i> Menurut Perspektif Islam	19
e. Indikator <i>Process</i>	20
3. <i>Physical Evidence</i>	21
a. Pengertian <i>Physical Evidence</i>	21
b. Macam-macam <i>Physical Evidence</i>	21
c. <i>Physical Evidence</i> Menurut Perspektif Islam.....	28
d. Indikator <i>Physical Evidence</i>	29
4. Loyalitas Konsumen.....	30
a. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	30
b. Pengelolaan Loyalitas Konsumen.....	33
c. Karakteristik Loyalitas.....	34
d. Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan.....	35
e. Tahap-tahap Loyalitas.....	36
f. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	37
g. Indikator Loyalitas Konsumen.....	38
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Berfikir.....	49
D. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	54
B. Populasi dan Sampel	55
C. Sumber Data.....	56
D. Tata Variabel Penelitian.....	57
E. Definisi Operasional.....	58
F. Teknik Pengumpulan Data.....	61
G. Pengujian Data	63
1. Uji Validitas Instrumen.....	63

2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	63
3. Uji Asumsi Klasik.....	63
4. Uji Multikolonieritas.....	64
5. Uji Autokorelasi.....	64
6. Uji Heteroskedastisitas.....	65
7. Uji Normalitas	66
H. Analisis Data	66
1. Analisis Regresi Ganda.....	66
2. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	67
3. Koefisien Determinasi (R ²)	67
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
1. Sejarah di UD Barokah Snack.....	68
2. Struktur Perusahaan	69
3. Keadaan sarana dan Prasarana di UD Barokah Snack.....	70
4. Produk yang dihasilkan.....	70
B. Gambaran Umum Responden	71
C. Deskripsi Hasil Data Penelitian	73
D. Pengujian Data	77
1. Uji Validitas	77
2. Uji Reliabilitas	78
E. Uji Asumsi Klasik.....	79
1. Uji Multikolonieritas.....	79
2. Uji Autokorelasi	80
3. Uji Heteroskedastisitas.....	81
4. Uji Normalitas.....	83
F. Analisis Data	84
1. Uji Regresi Linier Ganda	84
2. Uji Statistik T.....	86
3. Uji Koefisien Determinasi	88
G. Pembahasan Dan Analisis.....	89

1. Pengaruh <i>People</i> Terhadap Loyalitas Konsumen...	89
2. Pengaruh <i>Process</i> Terhadap Loyalitas Konsumen.....	90
3. Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Loyalitas Konsumen...	92

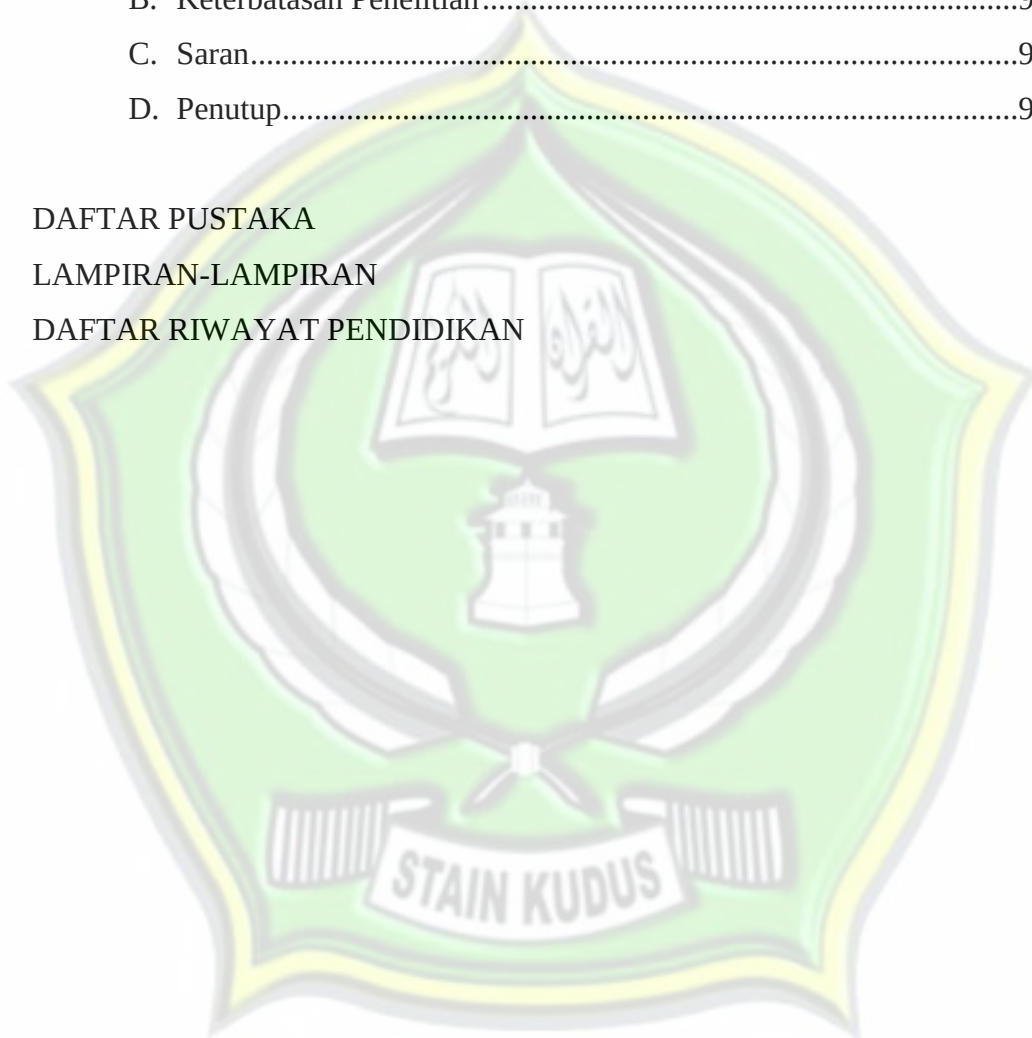
BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	94
B. Keterbatasan Penelitian.....	95
C. Saran.....	95
D. Penutup.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN



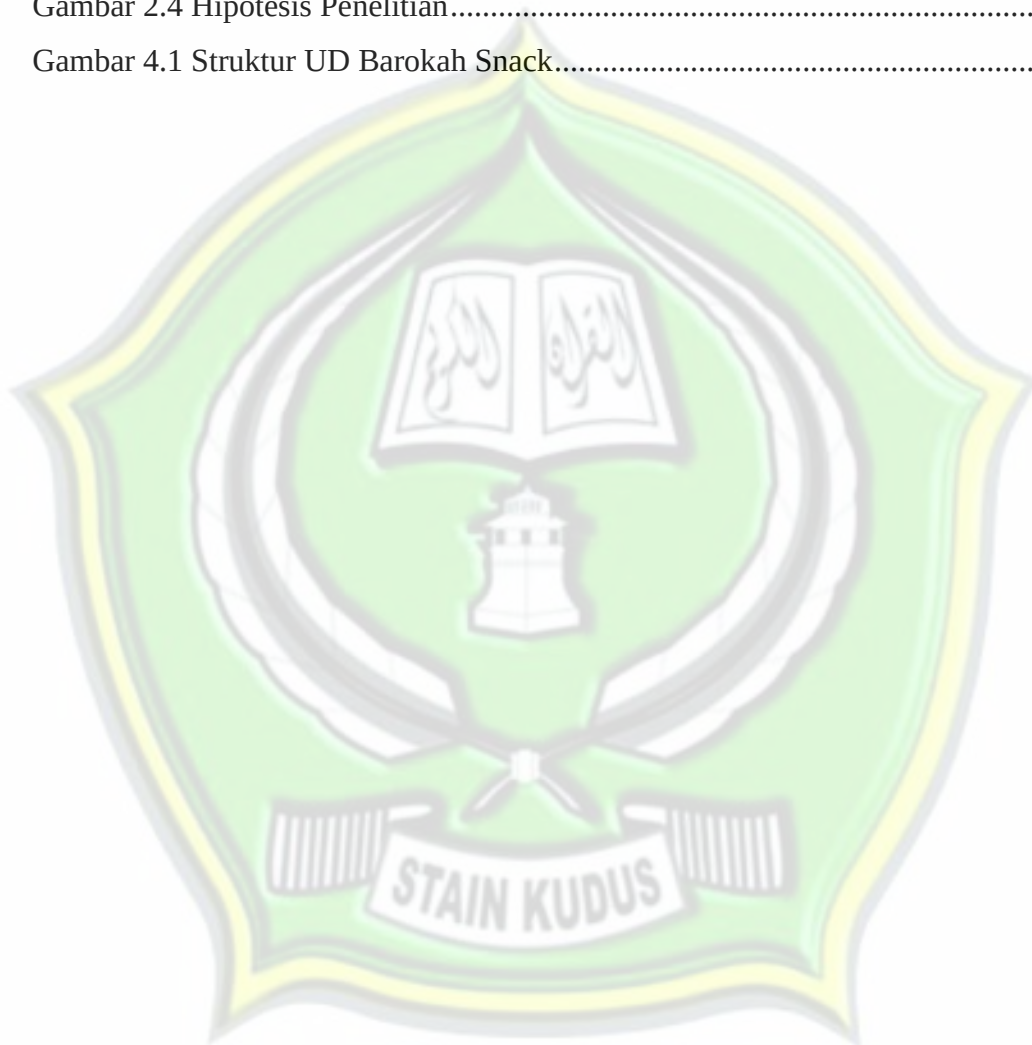
DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
Grafik 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram	83
Grafik 4.2 Hasil Uji Normal Probability Plot	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	49
Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian.....	51
Gambar 2.3 Hipotesis Penelitian.....	52
Gambar 2.4 Hipotesis Penelitian.....	53
Gambar 4.1 Struktur UD Barokah Snack.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Konsumen.....	5
Tabel 2.1 : Hasil Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	58
Tabel 3.2 : Kriteria Pengambilan Keputusan Autokorelasi	65
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Penelitian.....	71
Tabel 4.2 : Usia Responden	72
Tabel 4.3 : Pendapatan Responden	73
Tabel 4.4 : Deskripsi Hasil Data Penelitian	74
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Responden.....	77
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas Responden.....	79
Tabel 4.7 : Hasil Uji Multikolonieritas	80
Tabel 4.8 : Hasil Uji Autokorelasi	81
Tabel 4.9 : Hasil Uji Regresi Linier Ganda.....	85
Tabel 4.10: Hasil Uji T.....	87
Tabel 4.11 : Hasil Uji Koefesien Determinasi	89