

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSHAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II     LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Deskripsi Teori	
1. Kepercayaan .....	6
a. Pengertian Kepercayaan Konsumen .....	6
b. Jenis - Jenis Kepercayaan Konsumen .....	6
c. Indikator Kepercayaan Konsumen.....	7
d. Kepercayaan Konsumen dalam Perspektif Islam .....	8
2. Kualitas Pelayanan .....	10
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
b. Prinsip - Prinsip Kualitas Pelayanan .....	11
c. Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
d. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .	13
3. Harga .....	14
a. Pengertian Harga .....	14
b. Peranan Harga .....	15
c. Tujuan Penetapan Harga.....	15
d. Faktor – Faktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga.....	16
e. Indikator Harga.....	17
f. Harga dalam Perspektif Islam.....	17

4.	Loyalitas Konsumen .....	18
a.	Pengertian Loyalitas Konsumen .....	18
b.	Merancang dan Menciptakan Loyalitas Konsumen.....	19
c.	Indikator Loyalitas Konsumen.....	20
B.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
C.	Kerangka Berpikir .....	23
D.	Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	27
B.	Lokasi Penelitian .....	27
C.	Populasi dan Sampel .....	27
D.	Sumber Data.....	29
E.	Variabel Penelitian & Definisi Operasional.....	29
1.	Variabel Penelitian .....	29
2.	Definisi Operasional.....	30
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	33
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	34
1.	Uji Validitas .....	34
2.	Uji Reliabilitas .....	34
H.	Uji Asumsi Klasik .....	35
1.	Uji Multikolonieritas.....	35
2.	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.	Uji Normalitas.....	36
I.	Analisis Data .....	36
1.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
2.	Uji Hipotesis .....	37
a.	Uji T .....	37
b.	Uji F .....	37
c.	Koefisien Determinasi .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A.	Gambaran Umum Perusahaan .....	39
1.	Sejarah Ulin Jaya Cell .....	39
2.	Proses Bisnis Ulin Jaya Cell.....	40
3.	Struktur Organisasi & Uraian Tugas .....	42
B.	Gambaran Umum Responden.....	43
1.	Jenis Kelamin Responden .....	43
2.	Usia Responden .....	44
3.	Pekerjaan Responden .....	44
4.	Frekuensi Belanja Responden .....	45

C.	Deskripsi Data Penelitian .....	46
1.	Kepercayaan (X1) .....	46
2.	Kualitas Pelayanan (X2) .....	47
3.	Harga (x3).....	48
4.	Loyalitas Konsusmen.....	48
D.	Analisis Data .....	49
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
2.	Uji Asumsi Klasik.....	51
a.	Uji Multikolonieritas .....	51
b.	Uji Heteroskedastisitas .....	52
c.	Uji Normalitas .....	53
3.	Uji Statistik .....	55
a.	Uji t .....	55
b.	Uji F .....	57
c.	Koefisien Determinasi .....	57
d.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
E.	Pembahasan.....	59
F.	Implikasi Penelitian .....	63
1.	Teoritis.....	63
2.	Praktis .....	63
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Keterbatasan .....	65
C.	Saran.....	65
D.	Penutup.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen .....	2
Tabel 3.1 Jumlah Konsumen .....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel 4.1 Jenis Produk Ulin Jaya Cell.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja .....	45
Tabel 4.6 Data Hasil Penelitian Variabel Kepercayaan ( $X_1$ ) .....	46
Tabel 4.7 Data Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	47
Tabel 4.8 Data Hasil Penelitian Variabel Harga ( $X_3$ ) .....	48
Tabel 4.9 Data Hasil Penelitian Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikoloniaritas .....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastitas (Uji Kolmogorov Smirnov) .....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Regresi .....	58

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	23
Gambar 4.1 Konter Ulin Jaya Cell Sebelum Diperluas .....	39
Gambar 4.2 Konter Ulin Jaya Cell Setelah Diperluas .....	40
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Ulin Jaya Cell.....	42
Gambar 4.4 Grafik Scatterplot .....	52
Gambar 4.5 Histogram Hasil Uji Normalitas .....	53
Gambar 4.6 Normal P-Plot Hasil Uji Normalitas .....	54

