

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran	9
B. Pemasaran Dalam Pandangan Islam	10
C. Kualitas Pelayanan	12
D. Pelayanan Dalam Pandangan Islam	19
E. Kepuasan Pelanggan	37
F. Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam	39
G. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
H. Hasil Penelitian Terdahulu	43
I. Kerangka Teori	45
J. Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Definisi Operasional Variable Penelitian	52
B. Jenis Data	56
C. Sumber Data	56
D. Populasi dan Sampel	57
E. Metode Pengumpulan Data	58
F. Pengaruh Data	60

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Data Perusahaan	65
	B. Deskripsi Responden	67
	1. Umur	67
	2. Pendidikan	67
	3. Jenis Kelamin	68
	4. Pekerjaan	69
	C. Uji Instrumen	69
	1. Analisis Validitas dan Reliabilitas	69
	2. Uji Asumsi Klasik	74
	D. Analisis Regresi Linear Berganda	76
	E. Uji Hipotesis	77
	1. Uji T	77
	2. Uji F	79
	3. Uji Koefisien Determinan (R^2)	81
	F. Pembahasan	81
	1. Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Konsumen	81
	2. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Konsumen	82
	3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Konsumen	83
	4. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Konsumen	83
	5. Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Konsumen	84
	6. Pengaruh <i>Tangible, Reliability,</i> <i>Responsiveness, Assurance dan Emphaty</i> <i>terhadap Kepuasan Konsumen</i>	85
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	87
	B. Saran	88
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori	45
Gambar 4.1	Uji Heteroskedastisitas	74



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Penelitian	52
Tabel 4.1	Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Umur	67
Tabel 4.2	Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Pendidikan	68
Tabel 4.3	Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.4	Frekuensi dan Persentase Responden Menurut Pekerjaan	69
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	70
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	70
Tabel 4.7	Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	70
Tabel 4.8	Uji Validitas <i>Assurance</i>	71
Tabel 4.9	Uji Validitas <i>Emphaty</i>	71
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	71
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas Coefficientsa	75
Tabel 4.12	Analisis Regresi Linear Berganda Coefficientsa	76
Tabel 4.13	Uji T Coefficientsa	78
Tabel 4.14	Uji F ANOVAa	80
Tabel 4.15	Uji R2 Model Summaryb	81