

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN MUNAQSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II : LANDASAN TEORETIS	
A. Deskripsi Teori	8
1. Kepuasan Konsumen.....	8
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	8
b. Penyebab Ketidakpuasan Konsumen	10
c. Tipe Kepuasan Konsumen	11
d. Metode Mengukur Kepuasan Konsumen....	11
e. Indikator Kepuasan Konsumen.....	12
f. Kepuasan Konsumen Menurut Syariah.....	12
2. Kualitas Pelayanan	14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
b. Karakteristik Kualitas Pelayanan	16
c. Membangun Kualitas Pelayanan.....	17
d. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
e. Indikator Kualitas Pelayanan	18
f. Kualitas Pelayanan Menurut Syariah.....	19

3. Loyalitas Konsumen.....	21
a. Pengertian Loyalitas Konsumen	21
b. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	23
c. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	23
d. Tahapan Loyalitas Konsumen.....	24
e. Indikator Loyalitas Konsumen.....	25
f. Loyalitas Konsumen Menurut Syariah	25
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berpikir.....	29
1. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	30
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	30
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	31
D. Hipotesis Penelitian	31

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Jenis dan Sumber Data.....	33
C. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Metode Angket.....	34
2. Metode Observasi	34
3. Metode Dokumentasi	34
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Definisi Operasional	36
F. Tahap Pengolahan Data	38
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	39
1. Uji Validitas Instrumen	39
2. Uji Reliabilitas Instrumen	39
H. Deskriptif Statistik	40
I. Uji Asumsi Klasik.....	40
1. Uji Normalitas.....	40
2. Uji Multikolinieritas.....	41
3. Uji Autokorelasi.....	41
4. Uji Heterokedastisitas	41
J. Uji Statistik	42
1. Analisis Regresi Berganda	42
2. Uji t Parsial.....	42

3. Uji F	43
4. Koefisien Determinasi (R^2)	43

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus	45
1. Sejarah Toko Busana Muslim Ilham Komplek Menara Kudus	45
B. Gambaran Umum Subyek Penelitian	46
1. Jenis Kelamin	46
2. Umur Responden	47
3. Pendidikan Terakhir	47
C. Deskripsi Data	48
1. Kepuasan Konsumen (X_1)	49
2. Kualitas Pelayanan (X_2)	49
3. Loyalitas Konsumen (Y)	49
D. Data Instrumen Penelitian	50
1. Uji Validitas Instrumen	50
2. Uji Reliabilitas Instrumen	52
E. Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas	52
2. Uji Multikolinieritas	54
3. Uji Autokorelasi	55
4. Uji Heterokedastisitas	56
F. Hasil Analisis Statistik	56
1. Analisis Regresi Berganda	56
2. Uji t	58
3. Uji F	59
4. Koefisien Determinasi	60
G. Pembahasan	61
1. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	61
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	62
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	63

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan Penelitian	65
C. Saran	66

D. Penutup..... 66

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1	Omset Penjualan	4
3.1	Definisi Operasional.....	36
3.2	Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	41
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.4	Data Hasil Penelitian.....	48
4.5	Hasil Uji Validitas.....	50
4.6	Hasil Uji Validitas.....	51
4.7	Hasil Uji Validitas.....	51
4.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	52
4.9	Hasil Uji Multikolinieritas	55
4.10	Hasil Uji Autokorelasi.....	55
4.11	Hasil Regresi Berganda.....	57
4.12	Hasil Uji t.....	58
4.13	Hasil Uji Statistik F.....	59
4.14	Hasil Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir..... 30
4.1	Hasil Uji Normalitas 53
4.2	Hasil Uji Normalitas 54
4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas 56

