

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI MUNAQOSYAH</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang masalah .....	1
B. Rumusan masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan .....	7
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
c. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	9
d. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	10
e. Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam .....	11
2. Kepercayaan.....	12
a. Pengertian Kepercayaan.....	12
b. Dimensi Kepercayaan .....	13
c. Pentingnya Kepercayaan Konsumen.....	13
d. Faktor-Faktor Penentu Kepercayaan Pelanggan .....	14
e. Kepercayaan Dalam Prespektif Islam .....	15
3. Kepuasan Pelanggan .....	16
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
b. Ciri-Ciri Kepuasan Pelanggan .....	16
c. Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	16
d. Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Jasa.....	17

e. Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan Dari Asumsi Jasa.....	17
f. Komponen Kepuasan Pelanggan.....	18
g. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
h. Kepuasan Pelanggan Dalam Prespektif Islam.....	20
4. Loyalitas Pelanggan.....	20
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	20
b. Manfaat Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	21
c. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	22
d. Konsep Loyalitas Pelanggan.....	22
e. Strategi Untuk Menembangkan Ikatan Loyalitas Dengan Pelanggan.....	23
f. Cara Mengukur Loyalitas Pelanggan.....	24
g. Loyalitas Dalam Pandangan Islam.....	25
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berfikir.....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	32
C. Sumber Data.....	33
1. Data primer.....	33
2. Data Sekunder.....	33
D. Variabel Penelitian.....	33
1. Variabel Independen.....	33
2. Variabel Dependen.....	33
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Kuesioner (Angket).....	38
2. Wawancara.....	39
3. Dokumentasi.....	39
G. Uji validitas dan Reliabelitas Instrumen.....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabelitas.....	40
H. Uji Asumsi Klasik.....	40
1. Uji Multikorelasi.....	40
2. Uji Heteroskedisitas.....	40
3. Uji Normalitas.....	41
I. Teknik Analisis Data.....	41
1. Analisis Regresi Ganda.....	41

2. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	42
3. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	42
4. Uji Signifikasi Parameter Simultan (Uji F).....	42

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	43
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
a. Sejarah Singkat Victory Fashion Kudus .....	43
b. Struktur Organisasi Victory Fashion Kudus .....	44
c. Visi Misi Victory Fashion Kudus .....	44
2. Gambaran Umum Responden .....	45
a. Jenis Kelamin Responden .....	45
b. Usia Responden.....	45
c. Jumlah Pembelian .....	46
3. Deskripsi Data Responden .....	46
a. Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
b. Variabel Kepercayaan .....	47
c. Variabel Kepuasan Pelanggan .....	48
d. Variabel Loyalitas Pelanggan .....	48
B. Hasil Uji Instrumen .....	49
1. Uji Validitas (non responden) .....	49
2. Uji Reliabilitas (non responden) .....	50
3. Uji Validitas (responden) .....	51
4. Uji Reliabilitas (responden) .....	52
C. Uji Asumsi Klasik.....	53
1. Uji Multikolerasi .....	53
2. Uji Heteroskedasitas.....	54
3. Uji Normalitas.....	54
D. Hasil Analisis Data.....	55
1. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	55
2. Hasil Uji t (parsial).....	56
3. Hasil Uji F (Simultan).....	58
4. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
E. Pembahasan.....	59
1. Uji Hipotesis.....	59
a. Hipotesis 1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Usaha Bordir Victory Fashion Kudus .....	60
b. Hipotesis 2 : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Usaha Bordir Victory Fashion Kudus .....	60
c. Hipotesis 3 : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Usaha Bordir Victory Fashion Kudus .....	61

d. Hipotesis 4 :Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Usaha Bordir Victory Fashion Kudus .....	61
F. Implikasi Penelitian.....	62
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	65
B. Keterbatasan Penelitian .....	66
C. Saran.....	66
D. Penutup.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Pemesanan Bordir .....	3
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	: Definisi Operasional.....	34
Tabel 3.2	: Skala Likert .....	38
Tabel 4.1	: Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	45
Tabel 4.2	: Deskripsi Usia Responden.....	45
Tabel 4.3	: Deskripsi Pembelian Responden .....	46
Tabel 4.4	: Prosentase Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4.5	: Prosentase Hasil Jawaban Responden Kepercayaan .....	47
Tabel 4.6	: Prosentase Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.7	: Prosentase Hasil Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.8	: Uji Validitas Instrumen (non responden) .....	49
Tabel 4.9	: Uji Reliabilitas Instrumen (non responden).....	50
Tabel 4.10	: Uji Validitas responden .....	51
Tabel 4.11	: Uji Reliabilitas responden .....	52
Tabel 4.12	: Hasil Uji Multikolerasi .....	53
Tabel 4.13	: Hasil Analisis Multikolerasi .....	53
Tabel 4.14	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	55
Tabel 4.15	: Uji t (parsial).....	57
Tabel 4.16	: Uji F (Simultan).....	58
Tabel 4.17	: Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
Tabel 4.18	: Rangkuman Uji Hipotesis.....	59

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi .....	44
Gambar 4.2	: Hasil Uji Heteroskedasitas .....	54
Gambar 4.3	: Hasil Uji Normalitas .....	55

