

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi teori .....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
3. Dasar-dasar Pelayanan .....	11
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
B. Kualitas Produk .....	12
1. Pengertian Kualitas Produk .....	12
2. Dimensi Pengukuran Kualitas Produk.....	14
C. Harga .....	16
1. Pengertian Harga .....	16
2. Faktor-faktor Mempengaruhi Penetapan Harga.....	18
3. Tujuan Penetapan Harga .....	19
4. Harga Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	20
5. Indikator Harga .....	22
D. Loyalitas Konsumen.....	22
1. Pengertian Loyalitas Konsumen .....	22
2. Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	24
3. Jenis-jenis Loyaitas.....	24
4. Kajian Loyalitas Konsumen .....	25
5. Indikator Loyalitas Konsumen .....	26
E. Hasil Peneitian Terdahulu.....	26
F. Kerangka Berfikir .....	28

G. Hipotesis Penelitian .....	29
-------------------------------	----

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	32
B. Sumber Data Penelitian .....	32
1. Data Primer .....	32
2. Data Sekunder .....	32
C. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	33
D. Variabel Penelitian .....	34
E. Definisi Operasional .....	34
F. Teknik Pengumpulan Data .....	36
1. Wawancara .....	36
2. Metode Angket/Kuesioner.....	36
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	37
1. Uji Validitas .....	37
2. Uji Reliabilitas .....	38
H. Uji Asumsi Klasik .....	38
1. Uji Multikolinearitas .....	38
2. Uji Autokorelasi .....	39
3. Uji Normalitas .....	39
4. Uji Heteroskedastisitas .....	40
I. Teknik Analisis Data .....	40
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
2. Analisis Determinasi ( $R^2$ ).....	41
3. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji-F) .....	42
4. Uji t parsial.....	42

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Kurnia Bakery .....	43
1. Sejarah Kurnia Bakery .....	43
2. Visi dan Misi .....	44
3. Struktur Organisasi.....	44
B. Gambaran Umum Responden.....	45
1. Umur .....	45
2. Pekerjaan.....	46
3. Lama Menjadi Konsumen .....	46
C. Deskripsi Angket .....	47
1. Kualitas Pelayanan .....	47
2. Kualitas Produk .....	50
3. Harga .....	53
4. Loyalitas Konsumen .....	55
D. Uji Penelitian Instrumen .....	57

1. Uji Validitas .....	57
2. Uji Reliabilitas .....	59
E. Uji Asumsi Klasik .....	60
1. Uji Multikolinearitas .....	60
2. Uji Autokorelasi .....	61
3. Uji Normalitas .....	62
4. Uji Heteroskedastisitas .....	63
F. Teknik Analisis Data .....	64
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	65
3. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	66
4. Uji t Parsial .....	66
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	68
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	69
3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	70
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	71
B. Keterbatasan Penelitian .....	71
C. Saran .....	71
D. Penutup .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data Penjualan .....	6
Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel .....	43
Tabel 3.2 : Uji Durbin-Waston (DW test) .....	49
Tabel 4.1 : Umur Responden .....	57
Tabel 4.2 : Pekerjaan Responden .....	58
Tabel 4.3 : Lama Menjadi Konsumen .....	58
Tabel 4.4 : Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.5 : Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	63
Tabel 4.6 : Frekuensi Variabel Harga .....	67
Tabel 4.7 : Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen .....	69
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .....	71
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk ...	72
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga .....	72
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Loyalitas Konsumen .....	73
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	74
Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolinearitas .....	75
Tabel 4.14 : Hasil Uji Autokorelasi .....	76
Tabel 4.15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	80
Tabel 4.16 : Hasil Uji Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	80

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran ..... 36  
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kurnia Bakery ..... 56  
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas Probability Plot ..... 77  
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram ..... 77  
Gambar 4.4 : Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... 78

