

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitan .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan Skripsi .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kualitas Layanan.....	10
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	10
2. Dimensi Kualitas Layanan.....	11
3. Karakteristik Pelayanan.....	19
4. Dasar-dasar Pelayanan .....	20
5. Tujuan dan Manfaat Pelayanan.....	21
B. Perilaku Konsumen .....	22
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	22
2. Pentingnya Memahami Perilaku Konsumen.....	25
3. Definisi Perilaku Konsumen.....	26
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	27
5. Perilaku Konsumen menurut Pandangan Islam .	30
C. Minat Beli Kosumen.....	35
1. Pengertian Minat Beli.....	35
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Membeli.....	37

	D. Hasil Penelitian Terdahulu.....	38
	E. Kerangka Berpikir .....	41
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
	B. Sumber Data .....	45
	C. Lokasi Penelitian .....	45
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
	E. Uji Keabsahan Data.....	50
	F. Analisis Data.....	52
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
	1. Sejarah Berdirinya Pabrik Jenang Karomah.....	54
	2. Visi, Misi, dan Komitmen Pabrik Jenang Karomah .....	56
	3. Struktur Organisasi .....	57
	4. Profil Perusahaan Pabrik Jenang Karomah Kudus .....	58
	5. Letak Geografis Pabrik Jenang Karomah.....	59
	6. Ruang Lingkup Produk .....	60
	7. Standart Bahan Baku dan Peralatan pada Pabrik Jenang Karomah.....	60
	B. Data Penelitian .....	61
	1. Kualitas Pelayanan di Jenang Karomah .....	61
	2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen di Toko Jenang Karomah.....	63
	C. Analisis Data Penelitian.....	67
	1. Analisis Mengenai Kualitas Pelayanan Jenang Karomah .....	67
	2. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen di Toko Jenang Karomah.....	71
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	74
	B. Saran.....	74
	C. Penutup.....	75

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Jenang di Karomah dalam Satu Minggu.....	6
Tabel 2.1	Karakteristik, Keinginan dan Kebutuhan.....	32



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Keputusan Pembelian Konsumen.....	27
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir Penelitian.....	43
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pabrik Jenang Karomah.....	57
Gambar 4.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Mengenai Kualitas Pelayanan Jenang Karomah .....	75

