

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I: PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

A. Deskripsi Teori .....	8
1. Kualitas Pelayanan .....	8
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
b. Indikator Kualitas pelayanan.....	9
c. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam	10
2. Harga .....	11
a. Pengertian Harga.....	11
b. Metode Penentuan Harga .....	12
c. Indikator Harga.....	14
d. Harga Menurut Perspektif Islam .....	14
3. Lokasi.....	15
a. Pengertian Lokasi .....	15
b. Faktor-faktor Penentuan Lokasi .....	16
c. Pemilihan Lokasi Menurut Perspektif Islam ..	17
4. Kepuasan Konsumen .....	18
a. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	18

b. Jenis-jenis Harapan .....	19
c. Indikator Kepuasan Konsumen .....	21
d. Kepuasan Konsumen Menurut Perspektif Islam .....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Berfikir .....	28
D. Hipotesis .....	29
 <b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan .....	32
B. Tempat Penelitian .....	32
C. Populasi Dan Sampel .....	33
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel .....	34
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	36
F. Teknik Pengumpulan Data .....	38
G. Teknik Analisis Data .....	39
 <b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	43
1. Sejarah Berdirinya Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus .....	43
2. Visi, Misi dan Tujuan Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus .....	44
3. Struktur Organisasi Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus .....	44
B. Gambaran Umum Responden .....	45
1. Karakteristik Responden .....	45
a. Jenis Kelamin Responden .....	46
b. Umur Responden .....	46
c. Pendidikan Responden .....	47
d. Jenis Pekerjaan Responden .....	48
2. Deskripsi Angket .....	48
a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	49
b. Variabel Harga (X2) .....	51
c. Variabel Lokasi (X3) .....	53
d. Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	56
3. Analisis Data .....	58
a. Uji Validitas .....	58
b. Uji Reliabilitas .....	60

c. Uji Normalitas .....	61
d. Uji Multikolinearitas .....	63
e. Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
f. Koefisien Determinasi .....	66
g. Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	67
h. Uji Statistik Parsial (Uji T) .....	68
C. Pembahasan .....	70
<b>BAB V: PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	74
B. Saran-saran .....	75
C. Penutup .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	: Daftar Penjualan Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus .....	4
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2	: Skala <i>Linkert</i> .....	38
Tabel 4.1	: Persentase Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4.2	: Persentase Umur Responden .....	46
Tabel 4.3	: Persentase Pendidikan Responden .....	47
Tabel 4.4	: Persentase Jenis Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 4.5	: Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	49
Tabel 4.6	: Frekuensi Variabel Harga (X2).....	51
Tabel 4.7	: Frekuensi Variabel Lokasi (X3).....	53
Tabel 4.8	: Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (X3) ....	56
Tabel 4.9	: Hasil Uji Validitas Instrumen .....	58
Tabel 4.10	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	60
Tabel 4.11	: Hasil Uji Multikolinearitas .....	64
Tabel 4.12	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 4.13	: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	66
Tabel 4.14	: Hasil Uji F .....	68
Tabel 4.15	: Hasil Uji T .....	69

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 : Pola Persaingan Perusahaan..... 1  
 Gambar 2.1 : Kerangka Pikir Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen ..... 29  
 Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus ..... 45  
 Gambar 4.2 : Histogram ..... 62  
 Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas Probability Plot ..... 63

