

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
A. Deskripsi Teori	6
1. Perilaku Konsumen	6
a. Teori Perilaku Konsumen	6
b. Macam-macam Model Perilaku Konsumen	6
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	8
2. Kepercayaan Pelanggan	10
a. Pengertian Kepercayaan Pelanggan (Konsumen)	10
b. Manfaat Kepercayaan Pelanggan	11
c. Indikator Kepercayaan Pelanggan	12
d. Kepercayaan dalam Perspektif Islam	12

3. Kualitas Pelayanan	13
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	14
c. Dimensi Mutu Pelayanan	15
d. Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan	16
e. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	19
4. Loyalitas Pelanggan.....	20
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	20
b. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	21
c. Merancang dan Menciptakan Loyalitas	22
d. Strategi Mengembangkan Loyalitas dengan Pelanggan....	23
e. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	24
f. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	24
g. Loyalitas dalam Islam	25
B. Penelitian Terdahulu.....	26
Berikut ini disajikan ringkasan beberapa penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya, diantaranya adalah sebagai berikut:.....	
C. Kerangka Berpikir	29
D. Hipotesis Penelitian	29
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Pendekatan Penelitian	31
B. Setting Penelitian	31
1. Lokasi Penelitian	31
2. Waktu penelitian	31
C. Jenis dan Sumber Data	31
1. Jenis Data	31
2. Sumber Data.....	32

D. Populasi dan Sampel	32
E. Tata Variabel Penelitian	34
F. Definisi Operasional	34
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	37
H. Teknik Pengumpulan Data	37
I. Teknik Analisis Data	39
1. Analisis Deskriptif	39
2. Analisis Regresi Linier Berganda	39
3. Analisis Determinasi (R^2)	39
4. Hasil Uji Signifikasi Parameter Parsial (Uji t)	40
5. Hasil Uji Signifikasi Parameter Simultan (Uji f)	40
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Objek Penelitian	41
1. Gambaran Umum Yam Yam Resto Jepara	41
2. Sejarah Berdirinya Yam Yam Resto Jepara	41
3. Visi dan Misi Yam Yam Resto Jepara	41
4. Struktur Organisasi	42
B. Deskripsi Hasil Data Penelitian	42
1. Deskripsi Identitas Responden	42
2. Deskripsi Angket	47
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	51
1. Uji Validitas Instrumen	51
2. Uji Reliabilitas Instrumen	53
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
1. Uji Normalitas	54

2. Uji Multikolinieritas.....	56
3. Uji Autokorelasi.....	56
4. Uji Heteroskedastisitas	57
E. Hasil Analisis Data.....	58
1. Analisis Deskriptif.....	58
2. Analisis Regresi Berganda.....	60
3. Koefisien Determinasi.....	61
4. Hasil Uji Signifikasi Parameter Parsial (Uji t).....	62
5. Hasil Uji Signifikasi Parameter Simultan (Uji f).....	64
F. Pembahasan Hasil Penelitian	64
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Yam Yam Resto Jepara.....	64
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Yam Yam Resto Jepara.....	65
3. Pengaruh Seraca Simultan Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Yam Yam Resto Jepara	66
BAB V.....	68
PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Keterbatasan Penelitian.....	68
C. Saran.....	69
D. Penutup.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel

2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
3.1	Definisi Operasional.....	35
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	44
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	45
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
4.5	Frekuensi Variabel Kepercayaan (X1).....	47
4.6	Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	48
4.7	Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	50
4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepercayaan (X1).....	51
4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X2) ..	52
4.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) ..	53
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	54
4.12	Hasil Uji Multikolonieritas.....	56
4.13	Hasil Uji Autokorelasi.....	57
4.14	Hasil Analisis Deskriptif.....	59
4.15	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	60
4.16	Hasil Koefisien Determinasi.....	62
4.17	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	63
4.18	Hasil Uji Simultan (Uji f).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1	Diagram Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.2	Diagram Umur.....	44
Gambar 4.3	Diagram Tingkat Pendidikan Terakhir	45
Gambar 4.4	Diagram Pendapatan.....	46
Gambar 4.5	Hasil Uji Normalitas Normal Probability Plot.....	55
Gambar 4.6	Hasil Uji Normalitas Histogram	55
Gambar 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

