

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR 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>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori.....	11
1. <i>People</i> .....	11
a. Pengertian <i>People</i> (karyawan).....	11
b. Pencarian Tenaga Kerja.....	12
c. Kondisi Eksternal (Lingkungan) .	13
d. Pentingnya Pengembangan	
Karyawan.....	14
e. Tujuan Pengembangan	
Karyawan.....	15
f. Analisis Arus Kerja ( <i>Work Flow</i>	
<i>Analysis</i> ) .....	16
g. <i>People</i> Menurut Perspektif Islam	18
2. <i>Process</i> .....	21
a. Pengertian <i>Process</i> .....	21
b. Macam-macam Strategi <i>Process</i> .	21
c. <i>Process</i> Pengontrolan Persediaan	23
d. <i>Process</i> Pengembangan Produk	
Baru .....	23

e.	<i>Process</i> Pendekatan Islam dalam Pengelolaan Sumber Daya Insani	25
f.	<i>Process</i> Menurut Perspektif Islam .....	28
3.	<i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik).....	30
a.	Pengertian Merek Dagang ( <i>Brand</i> ) .....	30
b.	Manfaat Penggunaan Merek .....	32
c.	Kemasan ( <i>packaging</i> ).....	35
d.	Kualitas Pelayanan .....	36
e.	Prinsip Merek ( <i>Brand</i> ) dalam Ekonomi Islam.....	36
f.	<i>Physical Evidence</i> Menurut Perspektif Islam .....	39
4.	Loyalitas Konsumen.....	41
a.	Pengertian Loyalitas Konsumen ..	41
b.	Fungsi Loyalitas Konsumen .....	42
c.	Manfaat Peningkatan Kepuasan Konsumen.....	43
d.	Loyalitas Konsumen Menurut Perspektif Islam .....	43
B.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	44
C.	Kerangka Berfikir .....	49
D.	Hipotesis Penelitian .....	50
1.	Pengaruh <i>People</i> Terhadap Loyalitas Konsumen .....	50
2.	Pengaruh <i>Process</i> Terhadap Loyalitas Konsumen .....	51
3.	Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Loyalitas Konsumen.....	52
4.	Pengaruh Secara Simultan <i>People, Process, Physical Evidence</i> Terhadap Loyalitas Konsumen.....	53

### BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	55
B.	Jenis dan Sumber Data.....	55
C.	Teknik Pengumpulan Data.....	56
D.	Tahap Pengolahan Data .....	58
E.	Populasi dan Sampel.....	59

F.	Tata Variabel Penelitian.....	61
G.	Definisi Operasional .....	62
H.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	64
I.	Uji Asumsi Klasik.....	65
J.	Teknik Analisis Data.....	67

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

A.	Deskripsi Objek Penelitian .....	70
1.	Sejarah UD PAS Classik .....	70
2.	Struktur UD PAS Classik.....	71
3.	Ruang Lingkup Produk/Jasa UD PAS Classik .....	73
B.	Deskripsi Hasil Data Penelitian .....	74
1.	Deskripsi Identitas Responden .....	74
a.	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	74
b.	Deskripsi Responden Menurut Usia.....	74
c.	Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan .....	75
d.	Deskripsi Responden Menurut Pendidikan .....	76
2.	Deskripsi Angket.....	76
a.	Variabel <i>People</i> .....	76
b.	Variabel <i>Process</i> .....	77
c.	Variabel <i>Physical Evidence</i> .....	78
d.	Variabel Loyalitas Konsumen ....	79
C.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	80
1.	Uji Validitas .....	80
2.	Uji Reliabilitas .....	83
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	83
1.	Uji Multikolinieritas.....	83
2.	Uji Autokorelasi.....	84
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	85
4.	Uji Normalitas .....	86
E.	Hasil Penelitian .....	88
1.	Uji Statistik Deskriptif .....	88
2.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	89
3.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	90

4.	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	90
5.	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	91
F.	Pembahasan.....	93
1.	Pengaruh <i>People</i> terhadap Loyalitas Konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati.....	93
2.	Pengaruh <i>Process</i> terhadap Loyalitas Konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati.....	94
3.	Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Loyalitas Konsumen di UD PAS Classik Wedarijaksa Pati.....	97
<b>BAB V PENUTUP</b>		
A.	Kesimpulan .....	100
B.	Saran-saran.....	100
C.	Penutupan .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Konsumen yang Bertransaksi di UD PAS Classik pada Tahun 2020 .....	5
Tabel 3.1	Tabel Definisi Operasional.....	62
Tabel 3.2	Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi .....	67
Tabel 4.1	Job Deskripsi struktur organisasi usaha Pas Classik .....	71
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	74
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Menurut Usia .....	74
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	75
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Menurut Pendidikan ...	76
Tabel 4.6	Frekuensi Variabel People.....	76
Tabel 4.7	Frekuensi Variabel Process .....	77
Tabel 4.8	Frekuensi Variabel Physical Evidence .....	78
Tabel 4.9	Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen .....	80
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel People (X1).....	81
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Process (X2).....	81
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Physical Evidence (X3).....	82
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	82
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	83
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolonieritas .....	84
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi .....	85
Tabel 4.17	Uji Statistik Deskriptif.....	88
Tabel 4.18	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	89
Tabel 4.19	Koefisien Determinasi .....	90
Tabel 4.20	Uji Signifikan Simultan F(Uji F).....	91
Tabel 4.21	Uji Signifikan Parameter Individual(Uji t)....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir .....	49
Gambar 2.2	Hipotesis Penelitian .....	51
Gambar 2.3	Hipotesis Penelitian .....	52
Gambar 2.4	Hipotesis Penelitian .....	53
Gambar 2.5	Hipotesis Penelitian .....	54
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan PAS Classik.....	71
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	86
Gambar 4.3	Hasi Uji Normalitas dengan Normal Probability Plot .....	87
Gambar 4.4	Hasi Uji Normalitas dengan Histogram.....	87

