

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	9
1. Teori	9
a. Teori <i>Relationship Marketing</i>	9
b. Teori Perasaan Afekif Eksperienta.....	10
c. Teori Kepuasan	11
2. Loyalitas Pelanggan	12
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	12
b. Indikator Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	13
c. Tingkatan Loyalitas	13
d. Membangun Loyalitas	14
e. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	16
f. Loyalitas dalam Islam.....	18
3. Diferensiasi Produk	21
a. Pengertian Diferensiasi Produk.	21

b.	Dimensi Diferensiasi Produk	22
c.	Metode untuk Membedakan Produk	24
d.	Syarat Diferensiasi Produk	25
e.	Resiko Persaingan dengan Strategi Diferensiasi	26
f.	Diferensiasi dalam Islam	26
4.	Inovasi Produk	29
a.	Pengertian Inovasi Produk	29
b.	Jenis-Jenis Inovasi	30
c.	Ciri-Ciri Inovasi Produk	31
d.	Dimensi Inovasi Produk	32
e.	Tipe Inovasi Produk.....	33
f.	Strategi Inovasi Produk bagi Perusahaan	34
g.	Inovasi Menurut Islam	35
5.	Kepuasan Pelanggan	38
a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	38
b.	Komponen Kepuasan Pelanggan	39
c.	Konsep Kepuasan Pelanggan....	39
d.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	42
e.	Kepuasan dalam Islam	43
B.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	46
C.	Kerangka Berpikir.....	53
D.	Hipotesis Penelitian	54

BAB III : METODE PENELITIAN

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	57
B.	Lokasi Penelitian	57
C.	Populasi dan Sampel	58
1.	Populasi	58
2.	Sampel	58
D.	Tata Variabel Penelitian	60
E.	Definisi Operasional	60
F.	Teknik Pengumpulan Data	63
G.	Uji validitas dan Reliabelitas	64
H.	Uji Asumsi Klasik	66

I. Analisis Data	68
1. Analisis Regresi Linier Berganda	68
2. Koefisien Determinasi (R^2)	68
3. Uji Simultan (Uji F)	69
4. Uji t (Parsial)	69

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
1. Sejarah Berdirinya Dahlia Bordir Kudus	71
2. Visi dan Misi Dahlia Bordir Kudus	72
3. Lokasi Dahlia Bordir Kudus	73
4. Struktur Organisasi	73
5. Produk Dahlia Bordir Kudus	73
6. Keadaan Sarana dan Prasarana Dahlia Bordir Kudus.....	74
7. Kondisi Karyawan Dahlia.....	74
B. Gambaran Umum Responden	74
1. Jenis Kelamin Responden	74
2. Usia Responden	75
3. Pendidikan Terakhir Responden	76
C. Deskripsi Angket	76
1. Variabel Diferensiasi Produk	76
2. Variabel Inovasi Produk	78
3. Variabel Kepuasan Pelanggan	81
4. Variabel Loyalitas Pelanggan	83
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian	85
1. Uji Validitas	85
2. Uji Reliabilitas	87
E. Uji Asumsi Klasik	88
1. Uji Multikolinieritas	88
2. Uji Heteroskedastisitas	90
3. Uji Normalitas	92
F. Hasil Analisis Data	94
1. Analisis Regresi Linier Berganda	94
2. Koefisien Determinasi (R^2)	96
3. Uji Simultan (Uji F)	97
4. Uji t (Parsial)	99

G. Pembahasan	101
1. Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	101
2. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	102
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	103

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan	105
B. Keterbatasan Penelitian	106
C. Saran	106
D. Penutup	107

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1 Definisi Operasional	61
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	64
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	75
Tabel 4.2 Usia Responden	75
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	76
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Diferensiasi Produk	77
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Inovasi Produk	79
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	81
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	83
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Item Kuesioner pada Pertanyaan Mengenai Diferensiasi Produk (X1).....	86
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Item Kuesioner pada Pertanyaan Mengenai Inovasi Produk (X2).....	86
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Item Kuesioner pada Pertanyaan Mengenai Kepuasan Pelanggan (X3).....	86
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Item Kuesioner pada Pertanyaan Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y)	87
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Item Kuesioner ..	88
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser	91
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas K-S	94
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	95
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	97
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan)	98
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial)	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	41
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Plot.....	90
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Histogram	92
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	93

