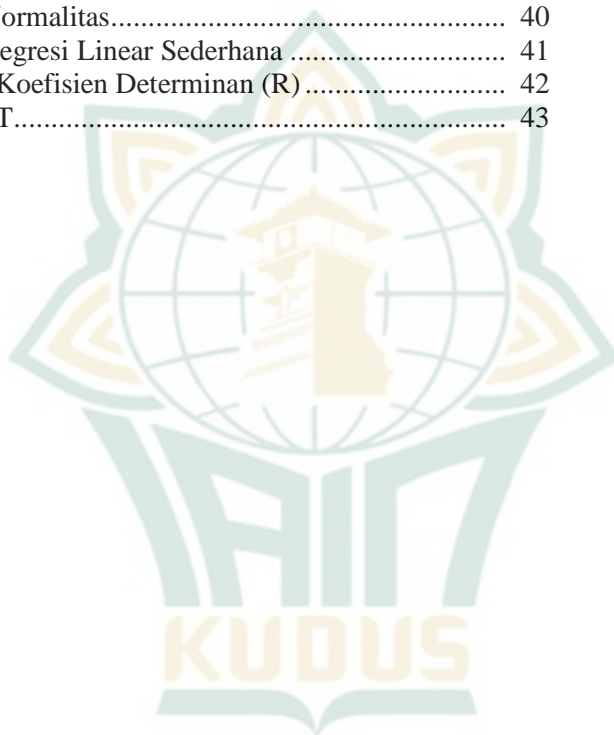


HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN MOTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Jasa	8
1. Pengertian Jasa	8
2. Karakteristik Jasa	8
3. Pemasaran Jasa	10
B. Kualitas Pelayanan	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
3. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	16
4. Prinsip Kualitas Jasa	18
C. Kepuasan Pelanggan	20
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2. Model Kepuasan Pelanggan	21
3. Konsep Kepuasan Pelanggan	22
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
D. Kajian Terdahulu	28
E. Kerangka Teori	30
F. Hipotesa	30
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	31
B. Pendekatan Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	32
D. Variabel Penelitian	34

E. Definisi Operasional	35
F. Tata Variabel Penelitian.....	37
G. Teknik Pengumpulan Data.....	38
H. Metode Analisis Data.....	40
1. Uji Kualitas Data.....	40
2. Tehnik Analisis Data	41
BAB IV. PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	45
1. Gambaran Umum Jelita Fashion	45
2. Struktur Organisasi Jelita Fashion	45
3. Produk Jelita Fashion	46
B. Karakteristik Responden	46
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	50
D. Deskripsi Data Penelitian	50
E. Uji Normalitas	54
F. Tehnik Analisis Data	55
1. Analisis Regresi Linear Sederhana	56
2. Uji Koefisien Determinan (R)	57
3. Uji T (Parsial).....	58
G. Pembahasan dan Analisis.....	59
BAB V. PENUTUP	
A. Simpulan.....	61
B. Saran	61
C. Penutup	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

Tabel 1. Definisi Operasional	26
Tabel 2. Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 3. Usia Responden	35
Tabel 4. Uji Validitas Responden Variabel X	35
Tabel 5. Uji Validitas Responden Variabel Y	36
Tabel 6. Uji Reliabilitas	37
Tabel 7. Deskripsi Data Penelitian	38
Tabel 8. Uji Normalitas.....	40
Tabel 9. Uji Regresi Linear Sederhana	41
Tabel 10. Uji Koefisien Determinan (R)	42
Tabel 11. Uji T.....	43



Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan 15
Gambar 2. Kerangka Teoritis..... 21
Gambar 3. Struktur Organisasi..... 33



- Lampiran 1. Instrumen Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Uji Coba Instumen
- Lampiran 3. Analisis Data

