

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II PEMBAHASAN	
A. Kepercayaan	
1. Pengertian Kepercayaan	8
2. Kepercayaan dalam Perspektif Islam	10
3. Komponen Kepercayaan	13
B. Promosi	
1. Pengertian Promosi	15
2. Bauran Promosi	16
C. Kepuasan Pelanggan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2. Teori Pokok Kepuasan Pelanggan	22

3.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
D.	Loyalitas Pelanggan	
1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2.	Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	27
3.	Tingkatan Loyalitas Pelanggan	29
4.	Syarat Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	32
E.	Hasil Penelitian Terdahulu	32
F.	Kerangka Berpikir	35
G.	Hipotesis Penelitian	35
 BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B.	Sumber Data	38
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	39
D.	Variabel Penelitian	39
E.	Definisi Operasional	40
F.	Teknik Pengumpulan Data	42
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	
1.	Uji Validitas	43
2.	Uji Reliabilitas	43
H.	Uji Asumsi Klasik	
1.	Uji Multikolinieritas	43
2.	Uji Autokorelasi	44
3.	Uji Normalitas	44
4.	Uji Heteroskedastisitas	45
I.	Analisis Data	
1.	Analisis Regresi Linear Berganda	45
2.	Koefisien Determinasi	46
3.	Uji Statistik t	46
4.	Uji Statistik F	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	
1. Sejarah Perkembangan Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae	48
2. Keadaan Geografi Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae	49
3. Visi dan Misi Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae .	49
4. Kegiatan Jam'iyah Fatayat NU Ranting Bae	49
B. Gambaran Umum Responden	
1. Pendidikan Terakhir	50
2. Pekerjaan Responden	51
3. Pendapatan	52
4. Frekuensi Pembelian Produk Tupperware	52
C. Deskripsi Hasil Data Penelitian	53
D. Hasil Uji Instrumen	
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	59
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	
1. Hasil Uji Multikolinieritas	60
2. Hasil Uji Autokorelasi	61
3. Hasil Uji Normalitas	62
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
F. Hasil Analisis Data	
1. Analisis Regresi Linear Berganda	63
2. Koefisien Determinasi	64
3. Hasil Uji Statistik t	65
4. Hasil Uji Statistik F	66
G. Pembahasan Hasil Penelitian	66
H. Implikasi Penelitian.....	68

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	70
B. Keterbatasan Penelitian	70
C. Saran	71
D. Penutup	71

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir	35
Tabel 3.1 : Definisi Operasional	40
Tabel 4.1 : Pendidikan Terakhir Responden	51
Tabel 4.2 : Pekerjaan Responden	51
Tabel 4.3 : Pendapatan Responden	52
Tabel 4.4 : Frekuensi Pembelian	53
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Instrumen	58
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	59
Tabel 4.7 : Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik	60
Tabel 4.8 : Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	63

