

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
b. Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	13
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jasa	15
d. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	17
e. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	20
2. Harga	30
a. Pengertian Harga	30
b. Tujuan Penetapan Harga.....	31
c. Jenis-Jenis Harga	32
d. Faktor Biaya Dalam Penetapan Harga ...	34
e. Kebijakan Harga	34
f. Harga Menurut Perspektif Islam	35
3. Kepuasan Pelanggan	38
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	38
b. Elemen Kepuasan Pelanggan.....	39

c.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	40
d.	Ciri-Ciri Konsumen Puas.....	42
e.	Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	43
f.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	43
B.	Penelitian Terdahulu.....	44
C.	Kerangka Berpikir	51
D.	Hipotesis Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	55
1.	Jenis Penelitian	55
2.	Pendekatan Penelitian	55
B.	Populasi dan Sampel.....	55
1.	Populasi.....	55
2.	Sampel	56
C.	Identifikasi Variabel	57
1.	Variabel Dependensi.....	57
2.	Variabel Independen	57
D.	Variabel Operasional	57
E.	Teknik Pengumpulan Data	60
1.	Kuesioner (Angket).....	60
2.	Observasi	61
3.	Dokumentasi	61
F.	Teknik Analisis Data	62
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	62
2.	Uji Asumsi Klasik.....	63
3.	Analisis Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Hasil Penelitian	69
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	69
i.	Sejarah Unit Usaha Taman Ria Demak..	69
ii.	Profil PT. ANWUSA Unit Usaha Taman Ria Demak	70
2.	Deskripsi Responden.....	72
3.	Deskripsi Hasil Data Penelitian.....	76
B.	Analisis Data	81
1.	Uji Validitas	81
2.	Uji Reliabilitas	83
C.	Uji Asumsi Klasik	84

1. Uji Multikolinieritas.....	84
2. Uji Autokorelasi.....	85
3. Uji Heteroskedastisitas.....	86
4. Uji Normalitas.....	87
D. Analisis Data	89
1. Analisis Regresi Berganda	89
2. Uji Hipotesis Secara Parsial	90
3. Uji Hipotesis Secara Simultan.....	92
4. Koefisien Determinasi.....	93
E. Pembahasan Hasil Penelitian	95
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	58
Tabel 3.2 Tabel penilaian Angket.....	61
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	73
Tabel 4.2 Umur Responden.....	74
Tabel 4.3 Status Perkawinan Responden.....	75
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	75
Tabel 4.5 Data Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.6 Data Hasil Penelitian Harga.....	79
Tabel 4.7 Data Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	82
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	83
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas.....	84
Tabel 4.11 Tabel Uji Autokorelasi.....	85
Tabel 4.12 Perhitungan Nilai Durbin Watson.....	86
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial.....	91
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji f).....	93
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	52
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	87
Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Histogram	88
Gambar 4.3 Uji Normalitas dengan P-Plot.....	88

