

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Persetujuan Pembimbing	ii
Pengesahan Munaqasyah	iii
Pernyataan Skripsi	iv
Abstrak.....	v
Motto	vi
Persembahan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Teori Atribusi.....	8
1. Pengertian <i>Total Quality Management</i> (TQM).....	8
2. Prinsip Utama dalam TQM	9
B. Kepuasan Pelanggan	10
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2. Cara Memahami Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	11
3. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	12
4. Dimensi Kepuasan Pelanggan	13
C. Atribut Produk	14
1. Pengertian Atribut Produk.....	14
2. Jenis Atribut Produk	16
3. Atribut Produk dalam Perspektif Islam.....	16
4. Dimensi Atribut Produk	7
D. Kualitas Pelayanan	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18

2.	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	20
3.	Model GAP <i>Quality Service</i>	20
4.	Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	22
5.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pelanggan	24
6.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
E.	Hasil Penelitian Terdahulu	29
F.	Kerangka Berfikir	31
G.	Hipotesis Penelitian.....	32
 BAB III : METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B.	Setting Penelitian	35
C.	Sumber Data	35
D.	Populasi dan Sampel	36
E.	Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	37
F.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	41
G.	Teknik Pengumpulan Data	42
H.	Teknik Analisis Data	43
 BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Obyek Penelitian	49
1.	Sejarah Elzatta	49
2.	Visi, Misi, dan Tagline Elzatta	49
3.	Produk Elzatta	50
4.	Struktur Organisasi	51
B.	Deskripsi Data Responden.....	51
1.	Gambaran Umum Responden.....	51
C.	Deskripsi Data Penelitian	55
D.	Hasil Uji Validitas dan Reluabilitas Instrumen.....	61
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
F.	Hasil Analisis Data.....	67
G.	Pembahasan dan Hasil Peneltian.....	70
 BAB V : PENUTUP		
A.	Kesimpulan.....	74
B.	Keterbatasan Penelitian	74

C. Saran..... 75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Elzatta Galeri Kudus Tahun 2019.....	5
Tabel 3.1	Definis Operational Variabel.....	38
Tabel 3.2	Tanggapan Responden	43
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	52
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	54
Tabel 4.5	Deskripsi Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	54
Tabel 4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Informasi Produk	55
Tabel 4.7	Hasil Respons Responden Atribut Produk	56
Tabel 4.8	Hasil Respons Responden Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.9	Hasil Respons Responden Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Non Responden	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Non Responden.....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Autokorelasi.....	63
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi	67
Tabel 4.16	Hasil Uji F	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Elzatta Hijab Galeri Kudus	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	65
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-Plot	66

