

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Citra Toko	
1. Pengertian Citra Toko	9
2. Elemen Citra toko	12
3. Strategi Mempertahankan Cita Toko	12
4. Pendukung Citra Toko Menarik Konsumen	13
5. Hal yang Merusak Citra Toko	14
6. Teori Citra Toko Menurut Islam	15
7. Indikator Citra Toko	16
B. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Kualitas	16
2. Pengertian Pelayanan(<i>Service</i>)	17
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
4. Komponen Kualitas Pelayanan	18
5. Faktor-faktor Kunci Sukses Meningkatkan Kualitas Pelayanan	18
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
7. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam	21
8. Indikator Kualitas Pelayanan	22

C. Kepuasan Konsumen	
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	22
2. Prinsip Kepuasan Konsumen untuk Merebut Hati Konsumen	26
3. Mempertahankan Kepuasan Konsumen.....	27
4. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	28
5. Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam.....	29
6. Indikator Kepuasan Konsumen	30
D. Penelitian Terdahulu	31
E. Kerangka Berfikir	38
F. Hipotesis.....	39
1. Pengaruh citra toko terhadap kepuasan konsumen	40
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	40
3. Pengaruh citra toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	42
B. Sumber Data.....	42
C. PopulasidanSampel	43
D. IdentifikasiVariabel.....	44
E. Variabel Operasional.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Uji Instrumen Penelitian	48
1. Uji Validitas	48
2. Reliabilitas	48
H. Uji Asumsi Klasik	49
1. Uji Normalitas	49
2. Uji Heteroskedastisitas	50
3. Uji Multikolinieritas	50
I. Analisis Data	51
1. Analisis Regresi Berganda.....	51
2. Uji Parsial (Uji t)	52
3. Uji F simultan	52
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
-----------------------------------------	----

B. Hasil Penelitian	55
C. Gambaran Umum Responden	56
D. Diskripsi Hasil Penelitian.....	58
E. Hasil Uji Instrumen	68
1. Uji Validitas.....	68
2. Uji Reliabilitas.....	70
F. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
1. Uji Normalitas	71
2. Uji Multikolinieritas	72
3. Uji Heteroskedastisitas	73
G. Hasil Analisis Data.....	74
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
2. Hasil Uji t.....	76
3. Hasil Uji F	79
4. Hasil Koefisien Determinasi.....	80
H. Pembahasan Hasil Penelitian	81
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	85
B. Keterbatasan Penelitian.....	86
C. Saran.....	86
D. Penutup.....	87
 DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Menurut Jenis kelamin.....	56
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Menurut Usia	57
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Menurut Tingkat Pendidikan	57
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan	58
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden tentang Citra Toko	59
Tabel 4.6	Hasil Analisis Mean Variabel Citra Toko.....	62
Tabel 4.7	Hasil Analisis Mean Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.8	Hasil Analisis Mean Variabel Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Citra Toko	69
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.13	Hasil Multikolinieritas	73
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4.15	Hasil Uji Statistik t.....	77
Tabel 4.16	Hasil Uji t.....	77
Tabel 4.17	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F).....	79
Tabel 4.18	Nilai Koefisien Determinasi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	25
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data	72
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas	74

