

DAFTAR ISI

| | |
|---|---|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN ABSTRAK..... | v |
| HALAMAN MOTTO..... | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... | viii |
| HALAMAN KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| | |
| BAB I | PENDAHULUAN |
| A. | Latar Belakang..... 1 |
| B. | Rumusan Masalah..... 7 |
| C. | Tujuan Penelitian..... 7 |
| D. | Manfaat Penelitian..... 8 |
| E. | Sistematika Penulisan..... 8 |
| | |
| BAB II | LANDASAN TEORI |
| A. | Perilaku Konsumen..... 9 |
| 1. | Pengertian Perilaku Konsumen..... 9 |
| 2. | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... 11 |
| 3. | Model Perilaku Konsumen..... 13 |
| 4. | Perilaku Konsumen Menurut Islam..... 14 |
| B. | Etika Bisnis Islam..... 15 |
| 1. | Pengertian Etika Bisnis Islam..... 15 |
| 2. | Prinsip Etika Bisnis Islam..... 16 |
| 3. | Indikator Bisnis Islam..... 19 |
| C. | Kualitas Pelayanan..... 22 |
| 1. | Pengertian Kualitas Pelayanan..... 22 |
| 2. | Dimensi Kualitas Pelayanan..... 24 |
| 3. | Manfaat Kualitas Pelayanan..... 24 |
| 4. | Indikator Kualitas Pelayanan..... 25 |

| | | |
|----------------|--|----|
| D. | Harga..... | 25 |
| 1. | Pengertian Harga | 25 |
| 2. | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga . | 26 |
| 3. | Penetapan Harga..... | 29 |
| 4. | Indikator Harga | 31 |
| E. | Kepuasan Pelanggan | 31 |
| 1. | Pengertian Kepuasan Pelanggan | 31 |
| 2. | Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 32 |
| 3. | Indikator Kepuasan Pelanggan | 33 |
| 4. | Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam | 34 |
| F. | Penelitian Terdahulu | 35 |
| G. | Kerangka Pemikiran | 38 |
| | | |
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| A. | Jenis dan Pendekatan | 42 |
| B. | Setting Penelitian..... | 42 |
| C. | Identifikasi Variabel..... | 43 |
| D. | Desain dan Definisi Operasional | 44 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data..... | 51 |
| F. | Teknik Analisis Data | 52 |
| | | |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. | Gambaran Umum Obyek Penelitian | 57 |
| 1. | Profil Singkat PO Haryanto | 57 |
| 2. | Sejarah Berdirinya PO Haryanto Kudus..... | 57 |
| 3. | Visi dan Misi PO Haryanto..... | 58 |
| 4. | Struktur Organisasi..... | 58 |
| B. | Gambaran Umum Responden | 61 |
| C. | Deskripsi Data Penelitian..... | 63 |
| 1. | Variabel Etika Bisnis Islam | 63 |
| 2. | Variabel Kualitas Pelayanan | 65 |
| 3. | Variabel Harga | 67 |
| 4. | Variabel Kepuasan Pelanggan | 68 |
| D. | Analisis Data | 69 |
| 1. | Uji Instrumen | 69 |
| 2. | Uji Prasyarat..... | 71 |
| 3. | Uji Hipotesis | 74 |

| | |
|---|----------------|
| E. Pembahasan..... | 78 |
| 1. Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Bus di PO Haryanto Kudus..... | 79 |
| 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Bus di PO Haryanto Kudus..... | 80 |
| 3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Transportasi Bus di PO Haryanto Kudus..... | 81 |
| BAB V | PENUTUP |
| A. Kesimpulan | 83 |
| B. Saran | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN | |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 : Definisi Operasional | 46 |
| Tabel 4.1 : Jenis Kelamin | 61 |
| Tabel 4.2 : Pekerjaan | 62 |
| Tabel 4.3 : Usia | 62 |
| Tabel 4.4 : Penggunaan Layanan | 63 |
| Tabel 4.5 : Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Etika Bisnis Islam..... | 64 |
| Tabel 4.6 : Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan..... | 65 |
| Tabel 4.7 : Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Harga..... | 67 |
| Tabel 4.8 : Hasil Distrisbusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan | 68 |
| Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian | 69 |
| Tabel 4.10 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian | 70 |
| Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnof | 71 |
| Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinieritas..... | 73 |
| Tabel 4.13 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 75 |
| Tabel 4.14 : Hasil Uji T | 76 |
| Tabel 4.15 : Hasil Uji F | 77 |
| Tabel 4.16 : Hasil Koefisien Determinasi..... | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---------------------------|----|
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi | 59 |
| Gambar 4.2 | Grafik P-Plot..... | 72 |
| Gambar 4.3 | Grafik Scaterplot..... | 74 |

