

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
 BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
a. Definisi Kualitas Pelayanan.....	10
b. Dimensi Kualitas	11
c. Komponen Kualitas Pelayanan.....	11
d. Faktor penentu Kualitas.....	12
e. Konsep Pelayanan Dalam Islam	13
2. Kepuasan Pelanggan.....	14
a. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	14
b. Komponen Kepuasan Pelanggan	15
c. Elemen Kepuasan Pelanggan.....	15
d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
e. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
3. Loyalitas Pelanggan.....	19
a. Definisi Loyalitas Pelanggan	19
b. Pembagian Loyalitas Pelanggan	20
1) Loyalitas Merek	20
2) Loyalitas Dalam Islam	24

B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berpikir.....	38
D. Hipotesis	39

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	45
B. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel	46
C. Sumber Data.....	47
1. Data primer	47
2. Data Sekunder	47
D. Variabel Penelitian	48
E. Desain dan Definisi Operasional.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data	51
1. Kuesioner atau Angket	51
2. Wawancara.....	52
3. Dokumentasi	53
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	54
H. Uji Asumsi Klasik.....	54
1. Uji Multikorlas.....	54
2. Uji Heteroskedisitas	54
3. Uji Normalitas.....	55
I. Teknik Analisis data	55
1. Analisis Regresi Berganda.....	55
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	56
3. Koefisien Determinasi (R ²).....	56
4. Uji Signifikasi Parameter Silmutan (uji F).....	56

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	58
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
a. Sejarah Singkat Konveksi Originality Pati.....	58

b. Struktur Organisasi Konveksi Originality Pati	50
c. Visi Misi Konveksi Originality Pati	51
1) Visi	51
2) Misi	51
2. Gambaran Umum Responden	51
a. Jenis Kelamin Responden	51
b. Usia Reponden	52
c. Jumlah Pembelian	52
3. Deskripsi Variabel Penelitian	53
B. Analisis dan Penelitian	67
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reabilitas	61
3. Uji Asumsi Klasik.....	62
a. Multikorelasi.....	62
b. Heteroskedisitas	63
c. Uji Normalitas	64
4. Teknik Analisis Data	64
a. Analisis Regresi Berganda.....	64
b. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	66
c. Uji Signifikai Parameter Silmultan (uji F).....	68
d. Koefisien Determinasi (R ²).....	69
C. Pembahasan	76
1. Uji Hipotesis	76
a. Hipotesis 1	77
b. Hipotesis 2	77
c. Hipotesis 3	78
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	80
B. Keterbatasan Penelitian.....	82
C. Saran	82
D. Penutup	82

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	:	penelitian terdahulu.....	33
Tabel 3.1	:	Definisi Operasional Variabel	48
Tabel 3.2	:	Kriteria Skala Likert	52
Tabel 4.1	:	Struktur Oganisasi Konveksi Originality Pati	59
Tabel 4.2	:	Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.3	:	Usia Responden	61
Tabel 4.4	:	Jumlah Pembelian	62
Tabel 4.5	:	Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.6	:	Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4.7	:	Hasil Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	66
Tabel 4.8	:	Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.9	:	Kepuasan Konsumen	68
Tabel 4.10	:	Loyalitas Konsumen	68
Tabel 4.11	:	Cronbach Alpha	69
Tabel 4.12	:	Metode tolerance VIF	70
Tabel 4.13	:	Heteroskedisitas	71
Tabel 4.14	:	Hasil Uji Regrsi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.15	:	Nilai Signifikansi	74
Tabel 4.16	:	Uji T	74
Tabel 4.17	:	Uji F	74
Tabel 4.18	:	Model Summary.....	76
Tabel 4.19	:	Ringkasan Hasi Uji Hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	:	Kerangka Berpikir.....	39
Gambar 4.1	:	Normal Probability Plot	72

