

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
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan.....	10
D. Manfaat.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Jasa.....	12
1. Pengertian Kualitas Jasa.....	12
2. Kualitas Jasa dalam Perspektif Islam.....	12
3. Dimensi Kualitas Jasa.....	14
B. Harga.....	20
1. Pengertian Harga.....	20
2. Harga dalam Pandangan Ekonomi Islam.....	22
3. Indikator Harga.....	26
4. Tujuan Penetapan Harga.....	26
5. Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	27
C. Loyalitas Pelanggan.....	30
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	30

2. Loyalitas Pelanggan dalam Islam	31
3. Indikator Loyalitas Pelanggan	33
4. Tahap-tahap Loyalitas Pelanggan	33
D. Penelitian terdahulu	35
E. Kerangka Berpikir	38
F. Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan	41
B. <i>Setting</i> Penelitian	41
C. Populasi dan Sampel	41
D. Identifikasi Variabel	43
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	45
H. Uji Asumsi Klasik	46
I. Teknik Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
1. Sejarah Ninja Xpress	50
2. Visi dan Misi Perusahaan	51
3. Struktur Organisasi	52
B. Gambaran Umum Responden	52
1. Jenis Kelamin	52
2. Status Pekerjaan	53
3. Frekuensi Penggunaan	54
C. Data Penelitian	55
1. Kualitas Jasa (X1)	55
2. Harga (X2)	56
3. Loyalitas Pelanggan (Y)	57
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	58
1. Uji Validitas Instrumen	58
2. Uji Reliabilitas Instrumen	59
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	60
1. Uji Normalitas	60

2.	Uji Multikolinearitas	61
3.	Uji Autokorelasi.....	62
4.	Uji Heteroskedasitas	63
F.	Hasil Analisis Data.....	64
1.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
2.	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	65
3.	Uji t Parsial.....	66
4.	Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F)	67
G.	Pembahasan Hasil Penelitian	68
1.	Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan	68
2.	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
3.	Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	71
B.	Keterbatasan Peneliti.....	71
C.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Komplain Pelanggan Ninja Xpress	6
Tabel 1.2	Research Gap Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan	8
Tabel 1.3	Research Gap Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .	9
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.2	Skala Pembobotan Untuk Option Instrumen Kuesioner.....	45
Tabel 4.1	Deskripsi Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Deskripsi Statistik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3	Deskripsi Statistik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	54
Tabel 4.4	Deskripsi Statistik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	54
Tabel 4.5	Variabel Kualitas Jasa	55
Tabel 4.6	Variabel Harga.....	56
Tabel 4.7	Variabel Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	60
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi.....	62
Tabel 4.12	Hasil Nilai Durbin Watson	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	65
Tabel 4.15	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	66
Tabel 4.16	Hasil Uji F	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	52
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot)	60
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram).....	61
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedasitas	63

