

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	11
1. Kepuasan Pelanggan .....	11
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12
b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
c. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
d. Kepuasan dalam Perspektif Islam .....	14
2. Kualitas Pelayanan Islami .....	15
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Islami .	15
b. Dasar-dasar Pelayanan Islami .....	16
c. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	18
d. Dimensi Kualitas Pelayanan Islami.....	21
e. Kesenjangan-kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	24
3. Promosi .....	24
a. Pengertian Promosi.....	24
b. Tujuan Promosi .....	25
c. Elemen-elemen Promosi.....	26

	d. Faktor-faktor yang Menentukan Bentuk Promosi.....	28
	e. Promosi dalam Perspektif Islam.....	29
	4. Variasi Produk.....	29
	a. Pengertian Variasi Produk.....	29
	b. Dimensi Variasi Produk.....	30
	c. Indikator Variasi Produk.....	31
	d. Variasi Produk Menurut Perspektif Islam.....	31
	B. Penelitian Terdahulu.....	32
	C. Kerangka Berpikir.....	35
	D. Hipotesis.....	36
<b>BAB III</b>	<b>: METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
	B. Sumber Data.....	39
	C. Populasi dan Sampel.....	40
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
	E. Tata Variabel Penelitian.....	42
	F. Definisi Operasional.....	42
	G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	46
	H. Uji Asumsi Klasik.....	46
	I. Analisis Data.....	48
<b>BAB IV</b>	<b>: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Objek Penelitian.....	51
	1. Sejarah Pendirian Munna Collection.....	51
	2. Visi dan Misi Munna Collection.....	52
	3. Produk Munna Collection.....	52
	4. Struktur Organisasi.....	53
	B. Deskripsi Data Responden.....	53
	C. Deskripsi Data Penelitian.....	56
	D. Uji Instrumen.....	61
	E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
	F. Hasil Analisis Data.....	67
	G. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	72
	1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
	2. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
	3. Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Promosi dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengunjung Munna Collection .....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i> .....	41
Tabel 3.2	Definisi Oprasional .....	42
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	55
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .	55
Tabel 4.5	Frekuensi Kualitas Pelayanan Islami .....	56
Tabel 4.6	Frekuensi Promosi .....	58
Tabel 4.7	Frekuensi Variasi Produk .....	59
Tabel 4.8	Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	61
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi.....	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov T.....	67
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	68
Tabel 4.15	Hasil Uji Persial (Uji t).....	69
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.17	Hasil Koefisien Determinasi.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1	Data Pengunjung Muna Collection .....	7
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	53
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	65
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram .....	66
Gambar 4.4	Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-Plot .....	66

