

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II : LANDASAN TEORI	
1. Loyalitas Konsumen	9
a. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	9
b. Indikator Loyalitas Konsumen	9
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	11
d. Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Islam	12
2. Kepercayaan.....	12
a. Definisi Kepercayaan	12
b. Indikator Kepercayaan	18
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	18
d. Kepercayaan Dalam Perspektif Islam	19
3. Promosi	17
a. Definisi Promosi.....	18
b. Indikator Promosi	18
c. Tujuan Promosi	18
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Promosi.....	19

4.	Kualitas Pelayanan.....	19
a.	Definisi Kualitas Pelayanan	19
b.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
c.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
5.	Penelitian Terdahulu	23
6.	Kerangka Berfikir	26
7.	Hipotesis	26
BAB III	: METODE PENELITIAN	
A.	Jenis dan Pendekatan	29
B.	Setting Penelitian	30
C.	Populasi dan Sampel	30
D.	Desain dan Definisi Operasioanl Variabel.....	32
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	37
G.	Uji Asumsi Klasik.....	38
H.	Teknik Analisis Data	40
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
1.	Hasil Penelitian	44
a.	Gambaran Umum Objek Penelitian	44
1)	Gambaran Umum Sejarah Tokopedia	44
2)	Gambaran Umum Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kudus.....	47
b.	Uji Coba Sampel Non Populasi.....	47
c.	Hasil Uji Instrumen Data.....	51
d.	Analisis data	56
e.	Uji Asumsi Klasik	58
2.	Pembahasan Hasil Penelitian	67
1.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	67
2.	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	68
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	69
4.	Pengaruh Kepercayaan, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	70

BAB V : PENUTUP

1) Simpulan.....	71
2) Saran-Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	: Data Mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Kudus Angkatan 2018-2021	30
Tabel 3.2	: Definisi Operaional Variabel	34
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1) pada Uji Coba	47
Tabel 4.2	: Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2) pada Uji Coba	48
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3) pada Uji Coba	49
Tabel 4.4	: Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) pada Uji Coba	57
Tabel 4.5	: Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1)	52
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2)	52
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	53
Tabel 4.9	: Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	54
Tabel 4.10	: Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.11	: Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.12	: Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	57
Tabel 4.13	: Responden Berdasarkan Pengalaman Membeli Produk Fashion di Tokopedia	57
Table 4.14	: Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	60
Tabel 4.15	: Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.16	: Hasil Uji Glejser	63
Tabel 4.17	: Hasil Uji t	63
Tabel 4.18	: Hasil Uji F	64
Tabel 4.19	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.20	: Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	:	Penetrasi Pengguna Internet 2019-2020	2
Gambar 4.1	:	Logo Tokopedia.....	45
Gambar 4.2	:	Struktur Organisasi Tokopedia	45
Gambar 4.3	:	Hasil Uji Histogram Residual	58
Gambar 4.4	:	Hasil Uji Probability	59
Gambar 4.5	:	Hasil Uji Scatterplot	62

