

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLATE BAHASA ARAB</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<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. Definisi Perilaku Konsumen .....	11
2. Kualitas Produk .....	13
a. Definisi Kualitas Produk .....	13
b. Dimensi Kualitas Produk .....	14
c. Kualitas Produk dalam Perspektif Islam .....	15
3. Teori Kualitas Pelayanan .....	16
a. Definisi Kualitas Pelayanan .....	16
b. Pentingnya Kualitas Pelayanan .....	17
c. Indikator Kualitas Pelayanan .....	17
d. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	18
4. Teori <i>Electronic word of mouth</i> .....	19
a. Definisi <i>Electronic word of mouth</i> .....	19
b. Indikator <i>Electronic word of mouth</i> .....	20
c. Electronic Word of Mouth dalam Perspektif Islam .....	21
5. Teori Keputusan Pembelian .....	24

a. Definisi Keputusan Pembelian .....	24
b. Indikator Keputusan Pembelian .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Berpikir.....	30
D. Hipotesis Penelitian .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Populasi dan Sampel .....	36
C. Desain dan Definisi Operasional .....	37
1. Desain Penelitian .....	37
2. Definisi Operasional.....	37
D. Uji Reliabilitas dan Validitas .....	40
1. Uji Reliabilitas.....	40
2. Uji Validitas .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Metode Angket atau Kuesioner .....	41
2. Metode Observasi .....	42
3. Studi Pustaka .....	42
E. Teknik Analisis Data.....	42
1. Uji Asumsi Klasik .....	42
2. Uji Hipotesis.....	44

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	46
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
B. Deskripsi Hasil Data Penelitian.....	51
1. Variabel Kualitas Produk .....	51
2. Variabel Kualitas Pelayanan .....	53
3. Variabel <i>Electronic word of mouth</i> .....	55
4. Variabel Keputusan Pembelian .....	57
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	58
D. Analisis Data.....	62
1. Uji Asumsi Klasik .....	62
2. Uji Hipotesis.....	66
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
1. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian Gamis di Toko Labiba Hijab Collection Kudus .....	71

- 2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Gamis di Toko Labiba Hijab Collection Kudus. .... 73
- 3. Pengaruh *electronic word of mouth* terhadap keputusan pembelian Gamis di Toko Labiba Hijab Collection Kudus ..... 74
- 4. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan *electronic word of mouth* terhadap keputusan pembelian Gamis di Toko Labiba Hijab Collection Kudus ..... 76

**BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 78
- B. Keterbatasan Penelitian ..... 79
- C. Saran ..... 79
- D. Penutup ..... 79

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	38
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2	Deskripsi Umur Responden .....	46
Tabel 4.3	Deskripsi Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4.4	Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden .....	48
Tabel 4.5	Deskripsi Pendapatan .....	49
Tabel 4.6	Deskripsi Kota Tinggal.....	49
Tabel 4.7	Deskripsi Informasi Toko Labiba Hijab Collection Kudus .....	50
Tabel 4.8	Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	51
Tabel 4.9	Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4.10	Frekuensi Variabel <i>Electronic word of mouth</i> .....	56
Tabel 4.11	Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian .....	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas <i>Electronic word of mouth</i> .....	60
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	61
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas (Kolmogrov-Smirnov Test).....	64
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolienaritas Tolerance dan VIF.....	65
Tabel 4.19	Hasil Uji Statistik t .....	67
Tabel 4.20	Hasil Uji Statistik F .....	69
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir ..... 31  
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas..... 63  
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot) .... 63  
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokesdesitas Scatterplot ..... 66

