

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	8
1. <i>Theory Of Planned Behavior</i> (TPB) .....	8
2. <i>Consumer Loyalty</i> .....	9
a. Pengertian <i>Consumer Loyalty</i> .....	9
b. Tahap Pertumbuhan Loyalitas Konsumen .....	10
c. Faktor Pembentuk Loyalitas Konsumen .....	11
d. <i>Consumer Loyalty</i> Dalam Perspektif Islam .....	12
e. Dimensi dan Indikator <i>Consumer Loyalty</i> .....	13
3. <i>Islamic Product Quality</i> .....	13
a. Pengertian <i>Islamic Product Quality</i> .....	13
b. Dimensi dan indicator <i>Islamic Product Quality</i> .....	15
c. <i>Product Quality</i> menurut Islam .....	15
4. <i>Food &amp; Beverage Quality</i> .....	17
a. Pengertian <i>Food &amp; Beverage Quality</i> .....	17
b. Indikator <i>Food &amp; Beverage Quality</i> .....	18
c. Dimensi <i>Food &amp; Beverage Quality</i> .....	18
d. <i>Food &amp; Beverage Quality</i> menurut perspektif Islam .....	20
5. <i>Customer Experience</i> .....	21
a. Pengertian <i>Customer Experience</i> .....	21
b. Indikator <i>Customer Experience</i> .....	22
c. Dimensi <i>Customer Experience</i> .....	22

B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Berfikir .....	26
D. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	31
B. Setting Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel .....	32
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	33
E. Sumber Data Penelitian .....	39
F. Teknik Pengumpulan Data .....	39
G. Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
a. Sejarah Singkat berdirinya UMKM Sate & Gulai Kambing .....	46
B. Deskripsi Karakteristik Responden .....	47
1. Jenis Kelamin Responden .....	47
2. Usia Responden .....	47
3. Pekerjaan Responden .....	48
4. Frekuensi pembelian produk .....	48
C. Deskripsi Data Penelitian .....	49
1. Variabel <i>Islamic Product Quality</i> (X1) .....	49
2. Variabel <i>Food and Beverage Quality</i> (X2) .....	51
3. Variabel <i>Customer Experience</i> (X3) .....	52
4. Variabel <i>Consumer Loyalty</i> (Y) .....	42
D. Hasil Uji Instrumen .....	55
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Reliabilitas .....	57
E. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	58
1. Uji Normalitas .....	58
2. Uji Multikolinieritas .....	61
3. Uji Heteroskedastisitas .....	62
4. Uji Autokorelasi .....	63
F. Hasil Uji Statistik .....	64
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
2. Uji Statistik f .....	65
3. Uji T (Parsial) .....	65
4. Analisis Regresi Berganda .....	67
G. Pembahasan .....	69
1. Pengaruh <i>Islamic Product Quality</i> terhadap <i>Consumer         Loyalty</i> .....	69

2. Pengaruh <i>Food &amp; Beverage Quality</i> terhadap <i>Consumer Loyalty</i> .....	70
3. Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Consumer Loyalty</i> .....	71
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	34
Tabel 3.2. Skala Likert .....	40
Tabel 4.1. Usia Responden.....	47
Tabel 4.2. Pekerjaan Responden.....	48
Tabel 4.3. Frekuensi Pembelian Produk.....	49
Tabel 4.4. Deskripsi Jawaban Variabel <i>Islamic Product Quality</i> .....	50
Tabel 4.5. Deskripsi Jawaban Variabel Food and Beverage.....	51
Tabel 4.6. Deskripsi Jawaban Variabel Customer Experience.....	52
Tabel 4.7. Deskripsi Jawaban Variabel Customer Loyalty .....	54
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Islamic Product Quality</i> .....	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Food &amp; Beverage Quality</i> ...	55
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Experience</i> .....	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Consumer Loyalty</i> .....	57
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
Tabel 4.15. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62
Tabel 4.16. Hasil Uji Autokorelasi .....	64
Tabel 4.17. Hasil Uji Regresi Berganda .....	64
Tabel 4.18. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	65
Tabel 4.19. Hasil Uji Statistik F .....	66
Tabel 4.20. Hasil Uji t Parsial.....	68

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram .....	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas <i>Probability Plot</i> .....	60
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedatisitas .....	63

