



## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TRANSLITERASI .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Hasil Penelitian.....	9
E. Sitematika Pembahasan .....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Kualitas Layanan.....	11
B. Kepuasan Pelanggan.....	15
C. Loyalitas Pelanggan .....	19
D. Mapping Variabel Penelitian .....	22



E. Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan Perspektif Islam .....	23
F. Mapping Penelitian Terdahulu.....	32
G. Kerangka Pikiran dan Model Konseptual.....	33
H. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	40
C. Data dan Sumber Data.....	41
D. Populasi dan Sampel.....	42
E. Definisi Konsep dan Operasional.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Teknik Keabsahan Data.....	49
H. Tehnik Analisis Data .....	52
<b>BAB IV PAPARAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
B. Deskripsi Responden .....	61
C. Uji Statistik .....	72
C. Pembahasan.....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
A. Simpulan .....	83
B. Saran dan Rekomendasi.....	83



DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	89