DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iii
MOTTO iv
PERSEMBAHAN v
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTISITAS SKRIPSI .. vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 11
E. Definisi Operasional 12
F. Sistematika Pembahasan 14

BAB II KERANGKA TEORI
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan 16
B. Kerangka Teori 18
1 Promosi 18
2 Kualitas Pelayanan 26
3. Loyalitas Pelanggan 33
C. Paradigma Penelitian 40
D. Hipotesis Penelitian 41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 42
B. Lokasi Penelitian 42
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling 43
D. Variabel dan Indikator Penelitian 45
E. Tahap-tahap Penelitian 48
F. Teknik Pengumpulan Data 50
G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian 52
H. Teknik Analisa Data 53

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 57
B. Penyajian Data 63
C. Pengujian Hipotesis 90
D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data) 103

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 111
B. Saran dan Rekomendasi 113
C. Keterbatasan Penelitian 112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Empat Jenis Loyalitas	36
Tabel 3.1	Variabel Dan Indikator Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 4.1	Bagaimana saudara menemukan iklan Rabbani dalam berbagai media	67
Tabel 4.2	Apakah iklan Rabbani menarik.....	68
Tabel 4.3	Apakah Iklan promosi Rabbani menarik ketika iklannya menggunakan Artis terkenal seperti Fatin Shidqia Lubis, Astrid Ivo, Ustad Solmed, dll	68
Tabel 4. 4	Bagaimana informasi/pesan iklan yang disampaikan Rabbani	69
Tabel 4.5	Bagaiman pesan yang terkandung dalam iklan Rabbani yang disampaikan di berbagai media	69
Tabel 4.6	Apakah Rabbani menawarkan potongan harga/diskon kepada pembeli	70
Tabel 4.7	Apakah Rabbani memberikan potongan harga/diskon kepada pembeli yang memiliki kartu member.....	70
Tabel 4.8	Apakah anda mendapatkan informasi tentang Rabbani dari brosur	71
Tabel 4.9	Apakah pajangan produk yang dipasang di etalase menarik perhatian konsumen untuk membeli	72

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.10 Apakah penempatan papan/plang/spanduk di depan toko mudah dilihat oleh pembeli 72
Tabel 4. 11 Bagaimanakah penampilan karyawan Rabbani 73
Tabel 4.12 Bagaimanakah karyawan Rabbani memberikan informasi tentang poduk Rabbani 73
Tabel 4.13 Bagaimanakah informasi yang disampaikan karyawan..... 74
Tabel 4.14 Bagaimanakah sikap karyawan Rabbani dalam melayani konsumen 74
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Responden dari variabel kualitas pelayanan 75
Tabel 4. 16 Frekuensi Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan..... 80
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi 86
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... 87
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan 88
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas..... 89
Tabel 4. 21 Hasil Uji Normalitas 90
Tabel 4.22 Hasil Uji Heteroskedastisitas 91
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas 92
Tabel 4.24 Hasil Uji t..... 93
Tabel 4.25 Hasil Uji F..... 98
Tabel 4.26 Koefisien Determinasi 101
Tabel 4.27 Hasil Uji Regresi Linier berganda 102

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Paradigma Penelitian 40

Gambar 4.1 Jenis Kelamin..... 63

Gambar 4.2 Usia Responden 64

Gambar 4.3 Pekerjaan Responden..... 65

Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden..... 66

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id