DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM…….. i

ABSTRAK……... ii

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING……. iii

PENGESAHAN……... iv

PERNYATAAN KEASLIAN…….. v

MOTTO DAN PERSEMBAHAN……... vi

KATA PENGANTAR…….. vii

DAFTAR ISI…… x

DAFTAR TABEL…… xi

DAFTAR GAMBAR…….... xii

BAB I PENDAHLUAN

A. Latar belakang…….. 1
B. Rumusan Masalah…… 5
C. Tujuan Penelitian…….. 5
D. Manfaat Penelitian……... 5
E. Definisi Konseptual……. 7
F. Definisi Operasiona……. 8
G. Sistematika Pembahasan…….. 9

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan…….. 10
B. Kerangka Teori……. 15
   1. Kepuasan Pelanggan……... 15
   2. Kualitas produk…….. 20
C. Paradigma Penelitian…… 29
D. Hipotesis Penelitian…….. 29

BAB II METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian……... 31
B. Lokasi Penelitian……... 32

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

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling…….. 32
D. Variabel dan Indikator Penelitian……..... 35
E. Tahap-Tahap Penelitian……..... 37
F. Teknik Pengumpulan Data……... 38
G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian……..... 40
H. Teknik Analisa Data……. 43

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian…….. 46
B. Penyajian Data…….. 48
1. Gambaran Umum Responden……. 48
2. Gambaran Item…… 55
3. Uji Validitas Instrumen Penelitian……... 79
4. Uji Reliabilitas Penelitian…… 82
5. Uji T Test……. 83
C. Uji Hipotesis…….. 83
D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)……... 89

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan…… 91
B. Saran…….. 92
C. Keterbatasan Penelitian……. 92

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