DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI..... ii

HALAMAN PENGESAHAN..... iii

MOTTO..... iv

PERSEMBAHAN..... V

ABSTRAK..... vi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

PEDOMAN TRANSLITERASI..... xiii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Rumusan Masalah..... 6

C. Tujuan Penelitian..... 7

D. Manfaat Penelitian..... 7

E. Definisi Operasional 8

F. Sistematika Pembahasan 8

BAB II: KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan..... 10

B. Kerangka Teori..... 17

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

1. Aqiqah 17

2. Produk .....

a. Pengertian Produk 18

b. Tingkatan Produk 20

3. Kualitas Produk 21

a. Pengertian Kualitas Produk..... 21

b. Indikator Kualitas Produk 22

c. Klasifikasi Produk..... 23

4. Kualitas Layanan .....

a. Pengertian Kualitas Layanan 25

b. Kesenjangan Kualitas Layanan..... 27

c. Indikator Kualitas Layanan 30

5. Perilaku Konsumen.....

a. Pengertian Perilaku Konsumen 32

b. Model Perilaku Konsumen 33

6. Kepuasan Konsumen .....

a. Pengertian Kepuasan Konsumen 36

b. Manfaat Kepuasan Konsumen 38

c. Indikator Kepuasan Konsumen 38

C. Paradigma Penelitian 39

D. Hipotesis Penelitian 39

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis 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

B. Lokasi Penelitian 41

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling..... 42

D. Variabel dan Indikator Penelitian 44

E. Tahap-Tahap Penelitian 46

F. Teknik Pengumpulan Data 48

G. Teknik Validasi Instrumen Penelitian 50

H. Teknik Analisis Data 51

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian .....

1. Sejarah Perusahaan 54

2. Lokasi Penelitian 54

B. Penyajian Data..... 55

C. Pengujian Hipotesis .....

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian 63

2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 66

3. Analisis Korelasi 68

a. Analisis Korelasi Rank Spearman 68

b. Uji Hipotesis 70

D. Pembahasan Hasil Penelitian 72

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan..... 74

B. Saran..... 75

C. Keterbatasan Penelitian 75

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 PUSTAKA..... 76

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....

1. Lampiran Kuesioner Penelitian.....
2. Lampiran Tabulasi Data Penelitian.....

BIOGRAFI PENELITI

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

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu yang Relevan..... 10

3.1 Tabel Variabel dan Indikator Penelitian..... 44

3.2 Tabel Nilai Korelasi Beserta Makna Nilai..... 53

4.1 Tabel Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk..... 56

4.2 Tabel Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan..... 59

4.3 Tabel Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan..... 62

4.4 Tabel Validitas Instrumen Penelitian Variable Kualitas Produk.. 65

4.5 Tabel Validitas Instrumen Penelitian Variable Kualitas Layanan 66

4.6 Tabel Validitas Instrumen Penelitian Variable Kualitas Produk... 66

4.7 Tabel *Reliability Statistic* Variabel Kualitas Produk..... 67

4.8 Tabel *Reliability Statistic* Variabel Kualitas Layanan..... 67

4.9 Tabel *Reliability Statistic* Variabel Kepuasan Pelanggan..... 68

4.10 Tabel *Correlations*..... 68

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

2.1. Kesenjangan Kualitas Jasa..... 30

2.2. Paradigma Penelitian 40

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