DAFTAR ISI

		Halaman
Judul Penelitian		i
Persetujuan Dosen Pembimbing		ii
Pengesahan Tim Penguji		iii
Motto dan Persembahan		iv
Pernyataan Pertanggungjawaban Otensitas Skripsi		v
Abstrak		vi
Abstract		vii
Kata Pengantar		viii
Daftar Isi		xi
Daftar Tabel		xiv
Daftar Gambar		xv
Daftar Grafik		xvi
BAB I	**PENDAHULUAN**	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Rumusan Masalah	9
	C. Tujuan Penelitian	9
	D. Manfaat Penelitian	10
	E. Definisi Operasional	10
	F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II	**KAJIAN TEORITIK**	16
	A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	16
	B. Kerangka Teori	20
	1. Pemasaran	20
	2. Kepuasan Konsumen	21
	3. Kualitas Produk	24
	4. Hubungan Kualitas Produk	28
	5. Kualitas Produk Dalam Kajian Syariah	29
	6. Persepsi Harga	30
	7. Hubungan Persepsi Harga	36
	8. Persepsi Harga Dalam Kajian Syariah	37
	9. Kualitas Pelayanan	38
	10. Hubungan Kualitas Pelayanan	40
	11. Kualitas Pelayanan Dalam Kajian Syariah	41
	12. Paradigma Penelitian	43
	13. Hipotesis Penelitian	44

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** 45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 45
1. Pendekatan 45
2. Jenis Penelitian 45
B. Lokasi Penelitian 46
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling 46
1. Populasi 46
2. Sampel 47
3. Teknik Sampling 49
D. Variabel dan Indikator Penelitian 50
1. Variabel Penelitian 50
2. Indikator Penelitian 51
E. Tahap-Tahap Penelitian 53
F. Teknik Pengumpulan Data 57
G. Teknik Validitas Intrumen Penelitian 59
1. Hasil Uji Validitas 59
2. Hasil Uji Reabilitas 64
3. Uji Asumsi Klasik 67
a. Uji Normalitas 68
b. Uji Multikolinearitas 68
c. Uji Heteroskedastisitas 69
H. Teknik Analisis Data 69
1. Uji Regresi Linier Berganda 70
2. Uji t (Uji Parsial) 71
3. Uji F (Uji Simultan) 71
4. Analisis Koefisien Determinasi 72
BAB IV **HASIL PENELITIAN** 73
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 73
1. Sejarah dan Profil Istiqomah Aqiqah 73
2. Struktur Istiqomah Aqiqah 74
B. Penyajian Data 75
1. Karakteristik Responden 75
a. Berdasarkan Jenis Kelamin 75
b. Berdasarkan Usia 76
c. Berdasarkan Pendidikan 77
d. Berdasarkan Pekerjaan 78
e. Berdasarkan Penghasilan 79
f. Berdasarkan Informasi 80
2. Penyajian Data 81
a. Penyajian Data Kualitas Produk 81

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. Penyajian Data Persepsi Harga …… 86
c. Penyajian Data Kualitas Pelayanan ……. 91
d. Penyajian Data Kepuasan Pelanggan ……... 96
3. Hasil Uji Asumsi Klasik ……. 101
a. Uji Normalitas …….. 101
b. Uji Multikolinearitas …… 102
c. Uji Heteroskedastisitas ……. 103
4. Hasil Analisis Regresi Berganda …… 104
C. Pengujian Hipotesis ……. 106
1. Uji Parsial (Uji t) ……... 106
2. Uji Statistik F ……. 107
3. Koefisien Determinasi …… 108
D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data) …….. 109
BAB V **PENUTUP** ……. 114
A. Kesimpulan …….. 114
B. Saran dan Rekomendasi …….. 115
C. Keterbatasan Penelitian ……... 116
DAFTAR PUSTAKA ……... 117
LAMPIRAN – LAMPIRAN …… 121

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