DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TRANSLITERASI xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Kegunaan Hasil Penelitian 7
BAB II KAJIAN PUSTAKA 9
A. Landasan Teori 9
1. Teori Konsumen 9
2. Teori Layanan 11
3. Kepuasan Konsumen 17
4. Tinjauan Islam 21
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan 28
C. Kerangka Konseptual 31
D. Hipotesis 32
BAB III METODE PENELITIAN 36
A. Jenis Penelitian 36
B. Waktu dan Tempat Penelitian 36

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 dan Sampel Penelitian 37
D. Variabel Penelitian 40
E. Definisi Operasional 41
F. Uji Validitas dan Reliabilitas 44
G. Data dan Sumber Data 46
1. Jenis data 46
2. Sumber data 48
H. Teknik Pengumpulan Data 49
I.. Teknis analisis data 50
1. Uji validitas dan reliabilitas 51
2. Uji asumsi klasik 53
3. Uji analisis regresi linier berganda 55
BAB IV HASIL PENELITIAN 59
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 64
1. Sejarah 59
2. Visi-Misi 60
3. Tujuan 61
4. Kepengurusan 62
5. Karakteristik responden 66
B. Analisis Data 68
1. Deskripsi Variabel penelitian 68
2. Hasil uji validitas dan reliabilitas 79
a. Uji validitas..... 79
b. Uji reliabilitas 81
3. Uji asumsi klasik 82
a. Uji normalitas 82
b. Uji hetoroskedastisitas 84
c. Uji multikolonieritas 86
4. Analisis regresi linier berganda 87
5. Pengujian hipotesis 89

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

a. Uji f 89
b. Uji t 90
BAB V PEMBAHASAN..... 95
BAB VI PENUTUP 102
A. Kesimpulan 102
B. Saran 105
DAFTAR PUSTAKA
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