

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional	9
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II : KAJIAN TEORITIK	
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	13
B. Kerangka Teori	16
1. Kepercayaan Pelanggan.....	16
2. Keputusan Pelanggan.....	27

o Perspektif Islam.....	44
C. Paradigma Penelitian	47
D. Hipotesis Penelitian	48

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Obyek Penelitian	51
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	51
D. Variabel dan Indikator Penelitian	54
E. Tahap-Tahap Penelitian	57
F. Teknik Pengumpulan Data	59
G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian	61
H. Teknik Analisa Data	63

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	68
B. Penyajian Data	72
1. Karakteristik Responden.....	72
2. Karakteristik Jawaban Responden.....	76
3. Uji Validitas Instrumen	84
4. Uji Reliabilitas Instrumen	90
5. Uji Asumsi Dasar	92
6. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	94
C. Pengujian Hipotesis	97
1. Analisis Regresi Linear Sederhana	97
2. Uji Koefesiensi Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	101

3. Uji Koefesiensi Regresi Secara Parsial (Uji t)	102
D. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisa Data)	103
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran Rekomendasi	105
C. Keterbatasan Penelitian	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	xiii

