DAFTAR ISI

Cover i

Lembar Persetujuan Pembimbing ii

Lembar Pengesahan Tim Penguji iii

Motto iv

Persembahan v

Lembar Pernyataan Pertanggungjawaban Otentisitas Skripsi vi

Abstrak vii

Kata Pengantar viii

Daftar Isi xi

Daftar Gambar xiii

Daftar Tabel xiv

BAB I : PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 7
E. Definisi Operasional 8
F. Sistematika Pembahasan 11

BAB II : KERANGKA TEORITIK 13

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan 13
B. Kerangka Teoritik 20
   1. Tinjauan tentang Kualitas Produk 20
      a. Pengertian Kualitas Produk 22
      b. Dimensi Kualitas Produk 23
      c. Klasifikasi Produk 25
      d. Kualitas Produk dalam Islam 34
   2. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan 36
      a. Pengertian Kualitas Pelayanan 37
      b. Dimensi Kualitas Pelayanan 41
      c. Kualitas Pelayanan dalam Islam 42
   3. Tinjauan tentang Kepuasan Pelanggan 47
      a. Pengertian Kepuasan Pelanggan 47
      b. Dimensi Kepuasan Pelanggan 50
C. Paradigma Penelitian 52

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

D. Hipotesis 52

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN 54

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 54
B. Objek Penelitian 54
C. Populasi, Sample, dan Teknik Sampling 55
D. Variabel dan Indikator Penelitian 57
E. Tahap-tahap Penelitian 62
F. Teknik Pengumpulan Data 64
G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian 66
H. Teknik Analisa Data 68

BAB IV : HASIL PENELITIAN 71

A. Gambaran tentang Objek Penelitian 71
   1. Profil Usaha Nafisa Production 71
   2. Motto 72
   3. Visi dan Misi 72
B. Penyajian Data 73
   1. Karakteristik Jawaban Responden 73
      a. Kualitas Produk 73
      b. Kualitas Pelayanan 75
      c. Kepuasan Pelanggan 78
   2. Uji Validitas Instrumen Penelitian 80
      a. Variabel Kualitas Produk 80
      b. Variabel Kualitas Pelayanan 82
      c. Variabel Kepuasan Pelanggan 83
   3. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian 84
      a. Variabel Kualitas Produk 84
      b. Variabel Kualitas Pelayanan 85
      c. Variabel Kepuasan Pelanggan 85
   4. Analisa Data 87
      a. Analisis Korelasi Rank-Spearman 87
      b. Uji Hipotesis 87
      c. Pembahasan 89

BAB V : KESIMPULAN 90

A. Kesimpulan 90
B. Saran 90
C. Keterbatasan Penelitian 91

DAFTAR PUSTAKA 92

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 35
Gambar 2.2 50

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

Tabel 3.1 58
Tabel 3.2 60
Tabel 3.3 61
Tabel 3.4 69
Tabel 4.1 73
Tabel 4.2 76
Tabel 4.3 78
Tabel 4.4 81
Tabel 4.5 81
Tabel 4.6 82
Tabel 4.7 82
Tabel 4.8 83
Tabel 4.9 83
Tabel 4.10 84
Tabel 4.11 85
Tabel 4.12 85
Tabel 4.13 86

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