

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak.....	xvi
Abstract.....	xvii

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Skripsi.....	14

### BAB II : LANDASAN TEORI

A. Harga.....	17
---------------	----

1. Pengertian Harga.....	16
2. Pengertian Harga dalam Islam.....	18
3. Faktor-faktor Mempengaruhi Harga.....	19
4. Tujuan Penetapan Harga.....	20
5. Strategi Harga.....	20
6. Indikator Harga.....	22
B. Kualitas Produk.....	23
1. Pengertian Kualitas produk.....	23
2. Kualitas Produk.....	24
3. Klasifikasi Produk.....	26
4. Indikator Kualitas Produk.....	28
C. Kualitas Pelayanan.....	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2. Prinsip Kualitas Pelayanan.....	30
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	33
D. Kepuasan Konsumen .....	35
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	35
2. Strategi Kepuasan Konsumen.....	36
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	37
4. Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen.....	39
5. Indikator Kepuassan Konsumen.....	32
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	40
F. Kerangka Konseptual.....	43
G. Hipotesis Penelitian.....	44

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling Penelitian.....	48

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran Penelitian.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	37

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data Objek Penelitian.....	65
B. Profil Responden.....	70
C. Karakteristik Responden.....	71
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	73
E. Analisis Data.....	77

#### **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Anggota Koperasi Mahasiswa Al-Kautsar IAIN Tulungagng.....	93
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Anggota Koperasi Mahasiswa Al-Kautsar IAIN Tulungagng.....	95
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Anggota Koperasi Mahasiswa Al-Kautsar IAIN Tulungagng.....	96
D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Anggota Koperasi Mahasiswa Al-Kautsar IAIN Tulungagung.....	98\

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	101

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jumlah anggota Koperasi Mahasiswa Al-Kautsar IAIN Tulungagung.....	7
Tabel 3.1	: Tabel Skor Skala Likert.....	33
Tabel 3.2	: Tabel Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden.....	71
Tabel 4.2	: Uang Saku Responden.....	72
Tabel 4.3	: Fakultas Responden.....	73
Tabel 4.4	: Kunjungan di Koperasi Mahasiswa dalam 1 bulan.....	74
Tabel 4.5	: Jumlah Jawaban Responden Variabel Harga .....	75
Tabel 4.6	: Jumlah Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	76
Tabel 4.7	: Jumlah Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 4.8	: Jumlah Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	77
Tabel 4.9	: Hasil Uji Validitas Harga.....	78
Tabel 4.10	: Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	79
Tabel 4.11	: Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 4.12	: Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Konseptual.....	44
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi Koperasi Mahasiswa Al-Kautsar IAIN Tulungagung.....	69
Gambar 4.2	: Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	81
Gambar 4.3	: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	81
Gambar 4.4	: Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	82
Gambar 4.5	: Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	82
Gambar 4.6	: Uji Normalitas.....	83
Gambar 4.7	: Uji Multikolinearitas.....	84
Gambar 4.8	: Uji Scatterplot.....	85
Gambar 4.9	: Uji Autokorelasi.....	86
Gambar 4.10	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	87
Gambar 4.11	: Hasil Uji-t.....	88
Gambar 4.12	: Hasil Uji-F.....	91
Gambar 4.13	: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	92

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Pedoman Kuesioner / Angket
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Hasil Analisis Validitas Data
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Reliabilitas Data
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 : Tabel R. Tabel t dan Tabel F
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Bukti Penelitiian
- Lampiran 10 : Kartu Bukti Bimbingan
- Lampiran 11 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 12 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 13 : Dokumentasi