

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	12
1. Identifikasi Masalah	12
2. Batasan Masalah	13
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Hipotesis Penelitian	15
F. Kegunaan Penelitian	16
G. Penegasan Istilah	17

BAB II : KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori	22
1. Service quality	22
2. Price (harga)	46
3. Customer satisfaction	54
4. Repurchase intention	60
5. Murabahah	71
B. Penelitian Terdahulu	76
C. Kerangka konseptual	80

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	82
1. Pendekatan penelitian.....	82
2. Jenis penelitian	83
B. Populasi dan Sampel	83
C. Instrumen Penelitian (termasuk kisi-kisi instrumen).....	84
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	85
1.Kuesener	85
2.Dokumentasi	87
3.Studi Pustaka	88
E. Variabel Penelitian (untuk desain eksperimen)	88
F. Teknik pengolahan Data.....	99
1.Asumsi SEM	90

2. Tahapan permodelan SEM.....	92
3.Menyusun diagram jalur	94
4.Menyusun persamaan struktural	94
5.Kreteria Goodnes of Fit	95

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	99
B. Pengujian dan hasil data	102
1.Uji Validitas atau CFA	102
2.Uji Reliabilitas	111
C. Uji Prasarat Analisis	113
1. uji kecukupan sampel	113
2. Uji Outlier	113
3. Uji normalitas	114
4. Uji Asumsi Multikolinearitas	115
5. Uji Goodness of fit	116
6. Uji Hipotesis (Analisis Pengaruh Antar Variabel).....	123
7. Analisis Jalur (Path Analysis)	125

BAB V: PEMBAHASAN

1. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction.....	126
2. Pengaruh Price terhadap customer satisfaction	127
3. Pengaruh customer satisfaction terhadap Repurchase intention...	128
4. Pengaruh Service quality terhadap Repurchase intention melalui	

customer satisfaction	129
5.Pengaruh price terhadap Repurchase intention melalui customer Satisfaction.....	131

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	134
B. Implikasi	134
C. Saran	135

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP