

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	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
Abstract	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep UMKM	15
----------------------	----

B. Kualitas Pelayanan	26
C. Pelayanan dalam pandangan Islam.....	28
D. Kualitas Produk	30
E. Harga	33
F. Kepuasan Konsumen	35
G. Hubungan Teori Antar Variabel	37
H. Kajian Penelitian Terdahulu	40
I. Hipotesis	47
J. Kerangka Konseptual	48
K. <i>Mapping</i> Variabel, Teori dan Indikator	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	52
B. Jenis dan Sumber Data.....	52
C. Populasi dan Sampel.....	53
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	54
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Uji Instrumen Penelitian	60
1. Uji Validitas.....	60
2. Uji Reliabilitas	60
G. Teknik Analisis Data.....	61
1. Perancangan Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	61
2. Perancangan Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	61
3. Pengkonversian Diagram Jalur kedalam Persamaan	61
4. Pengestimasian Parameter	63
5. <i>Goodness of Fit</i>	63
6. Pengujian Hipotesis	64

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Penelitian	65
1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	65
2. Gambaran Subjek Penelitian.....	65
B. Deskripsi Hasil Penelitian	65
1. Deskripsi Karakteristik Responden	66

2. Deskripsi Jawaban Responden	69
C. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	81
1. Pengembangan Diagram Jalur.....	81
2. Evaluasi Model Pengukuran	82
a. Hasil Evaluasi Validitas Konstruk	82
b. Hasil Evaluasi Reliabilitas	83
c. <i>Goodness of Fit</i>	84
d. Uji Multikolinieritas.....	85
e. Hasil Pengujian Hipotesis.....	86
f. Pembahasan Model Diagram Jalur.....	88
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	90
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	91
C. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	92
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	