

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	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

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	14
G. Penegasan Istilah.....	15
H. Sistematika Penulisan	17

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Harga.....	20
1. Pengertian Harga	20
2. Indikator Harga	22
3. Penetapan Harga.....	23
4. Pandangan Islam tentang Harga.....	29
B. Kualitas Produk.....	32
1. Pengertian Kualitas Produk.....	32
2. Klasifikasi Produk.....	33
3. Dimensi Kualitas Produk	36
4. Ciri-ciri Produk yang Disukai Konsumen.....	38
C. Kualitas Pelayanan.....	39
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	39
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	41
D. Kepuasan Konsumen.....	42
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	42
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	44
3. Teknik Mengukur Kepuasan Konsumen.....	46
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	47
F. Kerangka Konseptual	55
G. Hipotesis Penelitian.....	57

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	60
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	61
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	64
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian....	66
E. Teknik Analisis Data.....	68
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	68
2. Uji Asumsi Klasik	70
a. Uji Normalitas.....	70
b. Uji Multikolinearitas	71
c. Uji Heteroskedasitas	71
d. Uji Autokorelasi.....	72
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	73
4. Uji Hipotesis.....	73
a. Uji T	73
b. Uji F.....	75
5. Koefisien Determinasi (R^2)	76

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	78
B. Karakteristik Responden	81
C. Deskripsi Variabel.....	84
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	89

BAB V : PEMBAHASAN

- A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen
pada Konveksi Zigma Collection Tulungagung101
- B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen pada Konveksi Zigma
Collection Tulungagung.....102
- C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen pada Konveksi Zigma
Collection Tulungagung.....104
- D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
pada Konveksi Zigma
Collection Tulungagung.....105

BAB VI : PENUTUP

- A. Kesimpulan108
- B. Saran.....110

DAFTAR PUSTAKA112

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....116