

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 Grafik	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	13

G. Penegasan Istilah.....	13
H. Sistematika Penulisan Skripsi	16

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kinerja Produksi	17
B. Pemasaran	26
C. Kepuasan Pelanggan	39
D. Kajian Perspektif Syariah	47
E. Kajian Penelitian Terdahulu	56
F. Kerangka Konseptual	64
G. Hipotesis Penelitian	66

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	68
B. Populasi, <i>Sampling</i> dan Sampel Penelitian.....	69
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	71
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	73
E. Analisis Data.....	75

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Profil Objek Penelitian.....	81
B. Deskripsi Karakteristik Responden	83
C. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	85

D. Hasil Analisis Data	87
------------------------------	----

BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Kinerja Produksi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung	98
B. Pengaruh Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung	99
C. Pengaruh Kinerja Produksi dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung	100

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN