

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	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xviii
Abstract	xix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	13
G. Penegasan Istilah	14

H. Sistematika Skripsi.....	15
-----------------------------	----

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Pemasaran	17
1. Pengertian Pemasaran	17
2. Konsep Pemasaran	19
B. Kualitas Pelayanan	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
3. Ciri Pelayanan Yang Baik Dan Berkualitas	26
4. Kualitas Pelayanan Secara Islami	27
C. Harga	28
1. Pengertian Harga	28
2. Dimensi Penetapan Harga	29
3. Tujuan Penetapan Harga	30
4. Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	31
5. Strategi Kebijakan Penetapan Harga	33
6. Penetapan Harga Secara Islami	35
D. Kepuasan Pelanggan	37
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	37
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	39
3. Metode Pengukur Kepuasan Pelanggan	41
4. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	42
E. Penelitian Terdahulu	44

F. Kerangka Konseptual	57
G. Hipotesis Penelitian	58

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	59
B. Populasi Sampling Dan Sampel Penelitian	60
C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukurannya.....	62
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	64
E. Teknik Analisis Data	66

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	75
B. Profil Responden	78
C. Deskripsi Responden.....	79
D. Deskripsi Variabel.....	82
E. Analisis Data	96
1. Uji Validitas Dan Reliabilitas	96
2. Uji Asumsi Klasik.....	99
a. Uji Normalitas	99
b. Uji Multikoloniaritas	101
c. Uji Heteroskedastisitas	102
d. Uji Autokorelasi	103
3. Uji Regresi Linier Berganda	103
4. Uji Hipotesis	105
a. Uji T.....	105

b. Uji F	107
5. Uji Koefisien Determinan	108

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kab. Tulungagung.....	109
B. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kab. Tulungagung	112
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kab. Tulungagung.....	115

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	118
B. Saran	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP