

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Pembahasan.....	15

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Fasilitas .....	16
1. Pengertian Fasilitas .....	16
2. Indikator Fasilitas .....	17
3. Macam-macam Fasilitas .....	18
4. Hal-hal yang perlu disampaikan dalam Fasilitas Jasa .....	18
B. Kualitas Pelayanan .....	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
3. Konsep Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam .....	22
C. Kepuasan Pelanggan .....	23
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	23
2. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	25
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	26
4. Faktor-faktor Mempengaruhi Persepsi dan Harapan Pelanggan .....	28
5. Konsep Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam .....	28
D. Kajian Penelitian Terdahulu .....	29
E. Kerangka Konseptual .....	38
F. Hipotesis Penelitian .....	39

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	40
1. Pendekatan Penelitian .....	40
2. Jenis Penelitian.....	40

B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian .....	41
1. Populasi .....	41
2. Sampel .....	41
3. Sampling Penelitian .....	42
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	43
1. Sumber Data.....	43
2. Variabel .....	43
3. Skala Pengukuran.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	45
1. Teknik Pengumpulan Data.....	45
2. Instrumen Penelitian .....	47
E. Analisis Data .....	48
1. Uji Coba Instrumen .....	48
2. Uji Asumsi Klasik.....	49
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	50
4. Uji Hipotesis .....	51

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum .....	53
1. Profil SPBU 54.662.28 .....	53
2. Visi dan Misi.....	54
3. Struktur Organisasi .....	54
B. Karakteristik Responden .....	54
1. Jenis Kelamin .....	55

2. Pekerjaan .....	55
3. Jenis BBM yang dibeli .....	56
4. Frekuensi Pembelian Perminggu .....	58
5. Jenis Kendaraan Bermotor yang di isi BBM .....	59
6. Jarak Rumah Konsumen dengan SPBU .....	59
C. Karakteristik Tanggapan Responden .....	60
1. Fasilitas (X1) .....	61
2. Kualitas Pelayanan (X2) .....	64
3. Kepuasan Pelanggan (Y) .....	70
D. Hasil Analisis .....	73
1. Uji Coba Instrumen .....	73
2. Uji Asumsi Klasik.....	77
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	81
4. Uji Hipotesis .....	83

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Podorejo Sumbergempol Tulungagung .....	89
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Podorejo Sumbergempol Tulungagung .....	90
C. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Podorejo Sumbergempol Tulungagung .....	91

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	92
---------------------	----

B. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	