

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	9
G. Penegasan Istilah.....	10
H. Sistematika Penulisan Skripsi	11

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan.....	13
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen.....	15
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	16
4. Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Ekonom Islam.....	16
B. Keputusan Pembelian.....	18
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2. Keputusan Pembelian Dalam Ekonomi Islam.....	21
C. Tata Letak Produk.....	22
1. Pengertian Tata Letak Produk.....	22
2. Tata Letak Produk Dalam Pandangan Ekonomi Islam.....	26
D. Kualitas Pelayanan.....	27
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	27
2. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Ekonomi Islam.....	28
E. Hubungan Kualitas Layanan, dan Tata Letak Produk terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan.....	30
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	36
G. Kerangka Konseptual.....	38
H. Hipotesis Penelitian.....	39

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	40
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel	40
3. Sampling	41
C. Sumber data, Variabel, Definisi Operasional, dan Skala	
Pengukuran	42
1.Sumber Data	42
2.Variabel Penelitian.....	42
3.Definisi Operasional Variabel	42
4.Skala Pengukuran	45
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	46
1.Teknik Pengumpulan Data	46
2.Instrumen Penelitian	46
E. Analisis Data	48
1.Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	48
2.Pengukuran Model Structural (<i>Inner Model</i>)	50
F. Pengujian Hipotesis	51
G. Definisi dan Konsep Operasional	51

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Toko Ridho	54
B. Deskripsi Hasil Penelitian	55
C. Karakteristik Responden	55
D. Tabulasi Data.....	59
E. Hasil Pengujian Hipotesis.....	62

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
B. Pengaruh Tata Letak Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	83
D. Pengaruh Tata Letak Produk Terhadap Keputusan Pembelian.	85

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Penilaian Likert	45
Tabel 3.2 Variabel, Dimensi Teori, Indikator, Skala, No. Item.....	46
Tabel 4.1 Distribusi Kuisisioner	55
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.3 Usia Responden.....	56
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.5 Pekerjaan	57
Tabel 4.6 Penghasilan	58
Tabel 4.7 Frekwensi Pemebelian	59
Tabel 4.8 Distribusi Frekwensi Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.9 Distribusi Frekwensi Tata Letak Produk	61
Tabel 4.10 Distribusi Frekwensi Keputusan Pembelian	61
Tabel 4.11 Distribusi Frekwensi Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.12 Nilai <i>First-Order CFA</i> Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	65
Tabel 4.13 Nilai <i>First-Order CFA</i> Variabel Tata Letak Prduk (X_3).....	66
Tabel 4.14 Nilai <i>First-Order CFA</i> Variabel Keputusan Pembelian (Z)	67
Tabel 4.15 Nilai <i>First-Order CFA</i> Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	69
Tabel 4.16 Hasil Pengujian AVE	70
Tabel 4.17 Hasil Cross Loading Correlation	71
Tabel 4.18 Nilai Laten Variabel, AVE, Akar Kuadrat AVE	72
Tabel 4.19 Construct Reliability And Validity	73
Tabel 4.20 Nilai R-Square.....	75
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap-Tahap Keputusan Pembelian Produk Dan Jasa.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Kerangka Konseptual setelah pengujian	79

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Data Responden
- Lampiran 4 : Hasil Outer Model
- Lampiran 5 : Hasil Inner Model
- Lampiran 6 : Dokumentasi
- Lampiran 7 : Kartu Kendali Bimbingan
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup