

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	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.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	12
G. Penegasan Istilah	13

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

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	17
1. Hakikat Loyalitas Pelanggan	17
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	17
b. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	19
c. Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam	23
2. Hakikat Kualitas Produk.....	24
a. Pengertian Kualitas Produk.....	24
b. Dimensi Kualitas produk	26
c. Kualitas Produk dalam Perspektif Islam.....	30
3. Hakikat Kualitas Pelayanan.....	32
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	32
b. Unsur-unsur Pelayanan	34
c. Indikator Kualitas Pelayanan	35
d. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	37
e. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	39
4. Hakikat Kepuasan Konsumen.....	40
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	40
b. Teknik Mengukur Kepuasan Konsumen	42
c. Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	42
d. Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam.....	43
5. Variabel-variabel yang Mempengaruhi Loyalitas	

Pelanggan.....	44
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	47
1. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	47
2. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	51
3. Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen.....	54
4. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen.....	58
C. Kerangka Konseptual.....	61
D. Hipotesis Penelitian	63

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	65
1. Pendekatan Penelitian	65
2. Jenis Penelitian	66
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	66
1. Populasi	66
2. Sampling.....	67
3. Sampel Penelitian	67
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	69
1. Sumber Data	69
2. Variabel Penelitian.....	70
3. Skala Pengukuran	72
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	73

1. Teknik Pengumpulan Data	73
2. Instrument Penelitian	74
E. Teknik Analisis Data	78
1. Uji Instrumen Data.....	78
2. Uji Normalitas Residual	80
3. Uji Asumsi Klasik.....	81
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	82
5. Uji Analisis Jalur	83
6. Uji Hipotesis	84
7. Uji Koefisien Determinasi.....	85

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	87
1. Profil Toko Busana Indofashion Aziziah	87
2. Visi dan Misi	88
3. Struktur Organisasi	89
B. Deskripsi Data Penelitian.....	90
1. Deskripsi Karakteristik Responden	90
2. Deskripsi Variabel Penelitian	93
C. Hasil Analisis Data	108
1. Uji Instrumen Data.....	109
2. Uji Normalitas Residual	111
3. Uji Asumsi Klasik.....	113
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	115

5. Uji Koefisien Determinasi.....	119
6. Uji Hipotesis	120
7. Uji Analisis Jalur	124

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	135
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	136
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen	137
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen	139

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	141
B. Saran	142

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN