

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	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
F. Sistematika Penelitian Skripsi	11

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Pelanggan	13
1. Definisi Loyalitas Pelanggan	13
2. Karakteristik Pelanggan Yang Loyal	14
3. Paradigma Ekonomi Islam Tentang Loyalitas Pelanggan.....	15
B. Kualitas Pelayanan	17
1. Definisi Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
3. Paradigma Ekonomi Islam Tentang Kualitas Pelayanan	20
C. Kepuasan Pelanggan.....	27
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	27
2. Faktor-faktor yang membentuk kepuasan	28
3. Paradigma Ekonomi Islam Tentang Kepuasan Pelanggan.....	29
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	32
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Kepuasan Pelanggan.	36
E. Penelitian Terdahulu.....	37

F. Kerangka Konseptual	47
G. Hipotesis	48

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
B. Populasi Teknik Sampel dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi	50
2. Teknik Sampel.....	50
3. Sampel	50
C. Sumber Data, Variable dan Skala Pengukurannya.....	52
1. Sumber Data	52
2. Variabel	52
3. Skala Pengukurannya	52
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	53
1. Teknik pengumpulan data	53
2. Instrumen Penelitian.....	53
E. Teknik Analisi Data.....	57
1. Pengukuran Model (Outer Model)	57
2. Pengukuran Model (Inner Model)	59
3. Uji Hipotesis	61

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
B. Deskripsi Penelitian	63

C. Karakteristik Rsponden	63
1. Jenis Kelamin Responden	63
2. Usia Responden	64
3. Pendidikan Terakhir Responden	65
4. Pekerjaan Responden	66
5. Frekuensi Penelitian	66
6. Sumber informasi	67
D. Deskripsi Variabel Penelitian	68
1.Variabel Kualitas Pelayanan	68
2.Variabel Kepuasan Pelanggan.....	76
3.Variabel Loyalitas Pelanggan.....	78
E. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	79
1.Outer Model	79
2.Innier Model	85
3.Uji Hipotesis.....	85

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanPelanggan.....	87
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	90
C. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terdapap Loyalitas Pelanggan	93
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening	97

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	101
B. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Sub Indikator, dan Item Pertanyaan	54
Tabel 4.1 Distribusi Kuisiner	63
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3 Usia Responden	64
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir	65
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	66
Tabel 4.6 Frekuensi Pembelian Responden	67
Tabel 4.7 Sumber Frekuensi Responden	67
Tabel 4.8 Variabel Bukti Fisik.....	68
Tabel 4.9 Variabel Keandalan	70
Tabel 4. 10 Variabel Daya Tanggap	71
Tabel 4. 11 Variabel Jaminan	73
Tabel 4. 12 Variabel Empati	74
Tabel 4. 13 Variabel Kepuasan	76
Tabel 4. 14 Variabel Loyalitas	78
Tabel 4.15 Nilai uter Loadng	81
Tabel 4.16 AVE	82

Tabel 4.17 Nilai Cross Loading.....	83
Tabel 4. 18 Nilai Composit Reability	84
Tabel 4. 19 Nilai Crossbach Alpha	84
Tbael 4.20 Nilai R-Square	85
Tabel 4. 21 Nilai T Statistics dan P values	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	48
Gambar 4.1 Outer Model	80
Gambar 4.2 Outer Model Modifikasi 1.....	85
Gambar 4.3 Uji Bostrapping	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner
Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuisisioner
Lampiran 3 : Data Responden
Lampiran 4 : Outer Model
Lampiran 5 : Innear Model
Lampiran 6 : Uji hipotesis
Lampiran 7 : Kartu kendali Bimbingan
Lampiran 8 : Pernyataan Keaslian Penulisan
Lampiran 9 : Data Riwayat Hidup