

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	
Halaman Sampul Dalam	
Halaman Persetujuan Pembimbing	i
Halaman Pengesahan Penguji	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Grafik	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penulisan.....	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Produk.....	18
B. Kualitas Pelayanan	23
C. Emosional.....	30
D. Harga.....	32
E. Kepuasan Konsumen.....	35
F. Kepuasan Pelanggan/Konsumen Perspektif Ekonomi Islam	39

G. Penelitian Terdahulu	41
H. Kerangka Konseptual	49
I. Hipotesis Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	53
B. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian	55
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	57
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	60
E. Teknik Analisis Data	63
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	72
B. Analisis Data Penelitian	84
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	96
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	97
C. Pengaruh Emosional terhadap Kepuasan Konsumen	99
D. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	100
E. Pengaruh secara Simultan (Bersama-sama) Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional dan Harga pada Kepuasan Konsumen.	102
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	105
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	