

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv

BAB I PENDAHULUAN :

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Penegasan Istilah.....	11
F. Sistematika Penulisan	15

BAB II LANDASAN TEORI :

A. Pelayanan Prima.....	17
1. Definisi Pelayanan Prima	17
2. Tujuan Pelayanan Prima	19

3.	Fungsi Pelayanan Prima.....	20
4.	Konsep Dasar Pelayanan Prima	20
5.	Pelayanan Prima dalam Prespektif Islam.....	22
B.	Penetapan Harga.....	24
1.	Definisi Penetapan Harga.....	24
2.	Tahap-tahap Penetapan Harga.....	26
3.	Tujuan Penetapan Harga	27
4.	Metode Penetapan Harga	29
5.	Penetapan Harga dalam Perspektif Islam.....	32
C.	Diskon	36
1.	Definisi Diskon	36
2.	Tujuan Pemberian Diskon.....	37
3.	Macam-macam Diskon	38
4.	Faktor-faktor Pemberian Diskon.....	40
5.	Diskon Menurut Perspektif Islam	40
D.	Loyalitas Pelanggan	45
1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	45
2.	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	46
3.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	47
4.	Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam	49
E.	Penelitian Terdahulu.....	53
F.	Kerangka Konseptual	58
G.	Hipotesis Penelitian.....	58

BAB III METODE PENELITIAN :

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	60
B. Lokasi Penelitian	61
C. Sumber Data	61
D. Populasi, Sampling, dan Sampel	61
E. Teknik Pengumpulan Data	64
F. Teknik Analisis Data dan Instrumen Penelitian	66
G. Uji Keabsahan Data.....	71

BAB IV HASIL PENELITIAN :

A. Gambaran Umum Perusahaan	79
B. Hasil Penelitian.....	80

BAB V PEMBAHASAN :

A. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam.....	99
B. Analisis Pengaruh Penetapan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam.....	102
C. Analisis Pengaruh Diskon terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam	103
D. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Penetapan Harga, dan Diskon terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Islam.....	105

BAB VI PENUTUP :

A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA 111

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	53
3.1 Skala <i>Likert</i>	66
3.2 Deskripsi variabel pelayanan prima pada percetakan Maju Mapan Print....	67
3.3 Deskripsi variabel penetapan harga pada percetakan Maju Mapan Print	69
3.4 Deskripsi variabel diskon pada percetakan Maju Mapan Print.....	69
3.5 Deskripsi variabel loyalitas pelanggan pada percetakan Maju Mapan Print	70
4.1 Data Responden Berdasarkan Usia	81
4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima	83
4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Penetapan Harga.....	84
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Diskon	85
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	86
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	87
4.7 Hasil Uji Normalitas	88
4.8 Hasil Uji Multikolonieritas	89
4.9 Hasil Uji Heteroskedastitas	90
4.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	92
4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	94
4.12 Hasil Uji-F.....	97
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	98

Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Dokumentasi

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Jawaban Responden

Lampiran 4 : Kartu Bukti Bimbingan

Lampiran 5: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 7: Data Responden