

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	9
F. Ruang Lingkup Penelitian dan Batasan Penelitian .....	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi .....	14

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Etika Kerja Islam .....	16
1. Definisi Etika .....	16
2. Definisi Kerja.....	16
3. Definisi Etika Kerja .....	17
4. Definisi Etika Kerja Islam .....	18
5. Indikator dalam Penerapan Etika Kerja Islam .....	20

6. Nilai-nilai Etika Kerja Islam .....	22
B. Kepercayaan Konsumen.....	26
1. Definisi Kepercayaan Konsumen .....	26
2. Indikator Kepercayaan Konsumen.....	27
3. Faktor Pengaruh Kepercayaan Konsumen .....	28
C. Kualitas Pelayanan.....	29
1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	29
2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	30
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	33
D. Kepuasan Konsumen .....	34
1. Definisi Kepuasan Konsumen.....	34
2. Indikator Pembentuk Kepuasan Konsumen.....	36
3. Manfaat Kepuasan .....	36
E. Penelitian Terdahulu .....	37
F. Kerangka Konseptual.....	44
G. Hipotesis Penelitian .....	45

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	47
B. Populasi, Samp;ling dan Sampel Penelitian.....	48
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran .....	51
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	53
E. Teknik Analisis Data.....	57

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	65
B. Data Responden .....	66
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	68
D. Analisis Data .....	80

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Etika Kerja Islam, Tingkat Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Sumber Ilmu Kalidawir.....	98
B. Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Sumber Ilmu Kalidawir.....	100
C. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Sumber Ilmu Kalidawir.....	102
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Sumber Ilmu Kalidawir.....	104
E. Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	106

## **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	107
B. Saran .....	108

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN - LAMPIRAN**