

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	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	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Rang Lingkup dan Batasan Masalah	9
G. Penegasan Istilah	10
H. Sistematika Skripsi	12
BAB II : LANDASAN TEORI	15
A. Teori Jasa Laundry	15
1. Pengertian Jasa Laundry	15
2. Sejarah Singkat Jasa Laundry	16
B. Teori Kualitas Pelayanan	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	20

3. Macam-macam Kualitas Pelayanan	21
4. Indikator Kualitas Pelayanan	23
5. Pelayanan dalam Pandangan Islam	24
C. Teori Kualitas Jasa	26
1. Pengertian Kualtas Jasa	26
2. Indikator Kualitas Jasa	28
D. Teori Loyalitas Pelanggan	28
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	28
2. Kaakteristik Loyalitas Pelanggan	33
3. Manfaat Loyalitas Pelanggan	34
4. Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	35
5. Indikator Loyalitas Pelanggan	37
6. Loyalitas Pelanggan dalam Pandangan Islam	38
E. Penelitian Terdahulu	39
F. Kerangka Konseptual	46
G. Hipotesis Penelitian	47
BAB III : METODE PENELITIAN	49
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	50
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	52
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Instrumen Penelitian	57
F. Teknik Analisis Data	60
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
2. Uji Asumsi Klasik	62
3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	64
4. Uji Hipotesis	64
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
BAB IV : HASIL PENELITIAN	68
A. Gambaran Umum Penelitian	68
B. Karakteristik Responen	69
C. Analisis Data	71
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	76
2. Uji Asumsi Klasik	80
3. Uji Analisis Regresi Berganda	84
4. Uji Hipotesis	86

5. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	90
BAB V : PEMBAHASAN.....	91
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Humaira Laundry Desa Tanjungsari	91
B. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Humaira Laundry Desa Tanjungsari.....	95
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Humaira Laundry Desa Tanjungsari	97
BAB VI : PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	