

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	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak.....	xvii
Abstract.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah.....	12
H. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Loyalitas Pelanggan.....	16
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	16
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	18
3. Loyalitas Pelanggan dalam Islam	19

4. Indikator Loyalitas Pelanggan	20
B. Harga.....	21
1. Pengertian Harga.....	21
2. Penetapan Harga	23
3. Tujuan Penetapan Harga	24
4. Harga dalam Perspektif Syariah	25
5. Indikator Harga	26
C. Penanganan Keluhan.....	27
1. Pengertian Penanganan Keluhan	27
2. Jenis-jenis Keluhan	28
3. Faktor terjadi Keluhan	29
4. Penanganan Keluhan dalam Perspektif Islam.....	30
5. Indikator Penanganan Keluhan.....	31
D. <i>Word of Mouth</i>	32
1. Pengertian <i>Word of Mouth</i>	32
2. Karakteristik <i>Word of Mouth</i>	36
3. Jenis-jenis <i>Word of Mouth</i>	38
4. <i>Word of Mouth</i> dalam Perspektif Islam.....	39
5. Indikator <i>Word of Mouth</i>	40
E. Penelitian Terdahulu	40
F. Kerangka Konseptual.....	48
G. <i>Mapping</i>	50
H. Hipotesis Penelitian	50
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	52
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	53
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	55
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	57
E. Teknik Analisis Data	60
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	60

2. Uji Asumsi Klasik.....	61
3. Analisis Regresi Linear Berganda	63
4. Uji Hipotesis	63
5. Uji Koefisien Determinasi	65
BAB IV HASIL PENELITIAN	67
A. Deskripsi Data.....	67
B. Identitas Rspoden.....	71
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	73
D. Pengujian Analisis Statistik	90
1. Uji Validitas	90
2. Uji Reliabilitas	91
3. Uji Asumsi Klasik.....	92
4. Analisis Regresi Linear Berganda	94
5. Uji Hipotesis	96
6. Uji Koefisien Determinasi	99
BAB V PEMBAHASAN	101
A. Pengaruh Penetapan Harga, Penanganan Keluhan dan <i>Word of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah	101
B. Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah.....	103
C. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah.....	107
D. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah.....	110

BAB VI	PENUTUP	113
	A. Kesimpulan	113
	B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....		116
LAMPIRAN-LAMPIRAN		