

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Kegunaan Penelitian	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	14
G. Penegasan Istilah	14
H. Sistematika Pembahasan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Konsep Teori	19
B. Penelitian Terdahulu.....	51
C. Kerangka Konseptual.....	55

D. Hipotesis	56
BAB III METODE PENELITIAN	58
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	58
B. Populasi, Sampling, dan Sampel	59
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	61
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	63
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	71
A. Deskripsi Objek Penelitian	71
B. Deskripsi Responden	75
C. Deskripsi Variabel Penelitian	77
D. Analisis Data.....	90
BAB V PEMBAHASAN	101
A. Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Islam PT. Putra Jaya Nanas Sidorejo Ponggok Blitar	101
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen PT. Putra Jaya Nanas Sidorejo Ponggok Blitar	102
C. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen PT. Putra Jaya Nanas Sidorejo Ponggok Blitar	103
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Putra Jaya Nanas Sidorejo Ponggok Blitar	105
BAB VI PENUTUP	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan	9
Tabel 4. 1 Struktur Jabatan.....	73
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4. 3 Usia	76
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Angket.....	77
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Angket.....	78
Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Angket.....	79
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Angket.....	79
Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Angket.....	80
Tabel 4. 9 Hasil Jawaban Angket.....	80
Tabel 4. 10 Hasil Jawaban Angket.....	81
Tabel 4. 11 Hasil Jawaban Angket.....	81
Tabel 4. 12 Hasil Jawaban Angket.....	82
Tabel 4. 13 Hasil Jawaban Angket.....	82
Tabel 4. 14 Hasil Jawaban Angket.....	83
Tabel 4. 15 Hasil Jawaban Angket.....	84
Tabel 4. 16 Hasil Jawaban Angket.....	84
Tabel 4. 17 Hasil Jawaban Angket.....	85
Tabel 4. 18 Hasil Jawaban Angket.....	86
Tabel 4. 19 Hasil Jawaban Angket.....	86
Tabel 4. 20 Hasil Jawaban Angket.....	87
Tabel 4. 21 Hasil Jawaban Angket.....	88
Tabel 4. 22 Hasil Jawaban Angket.....	88
Tabel 4. 23 Hasil Jawaban Angket.....	89
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas.....	90
Tabel 4. 25 Hasil Uji Reliabilitas	91
Tabel 4. 27 Hasil Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel 4. 26 Hasil Uji Normalitas	93
Tabel 4. 28 Hasil Uji Heteroskedastisitas	94

Tabel 4. 28 Hasil Uji Autokorelasi	94
Tabel 4. 29 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	95
Tabel 4. 30 Hasil Uji t.....	97
Tabel 4. 31 Hasil Uji F.....	98
Tabel 4. 32 Hasil Uji Koefisien Determinasi	99

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Instrumen Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Hasil Ouput SPSS
- Lampiran 4 : Kartu Kendali
- Lampiran 5 : Surat Izin Observasi
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup