

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	15
C. Rumusan Masalah.....	16
D. Tujuan Penelitian	17
E. Kegunaan Penelitian	17
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	18
G. Penegasan Istilah.....	19
H. Sistematika Penulisan Skripsi	22
BAB II LANDASAN TEORI.....	25
A. Perilaku Konsumen.....	25
B. Tinjauan Kepuasan Pelanggan	28
C. Tinjauan Label Halal.....	32
D. Tinjauan Kualitas Produk	36
E. Tinjauan Harga.....	38
F. Layanan Digital.....	41
G. Penelitian Terdahulu	43

H. Kerangka Teori	68
I. Hipotesis Penelitian	71
BAB III METODE PENELITIAN	73
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	73
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	74
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya	76
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	79
E. Teknik Analisa Data	83
BAB IV HASIL PENELITIAN	91
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	91
B. Karakteristik Responden.....	94
C. Deskripsi Variabel	96
D. Analisis Data.....	111
BAB V PEMBAHASAN	123
A. Pengaruh Label Halal, Kualitas Produk, Harga, dan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bubur Ayam Hijrah Tulungagung	123
B. Pengaruh Label Halal Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bubur Ayam Hijrah Tulungagung	126
C. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bubur Ayam Hirah Tulungagung	128
D. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bubur Ayam Hijrah Tulungagung	131
E. Pengaruh Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan Bubur Ayam Hijrah Tulungagung	134
BAB VI PENUTUP.....	137
A. Kesimpulan	137
B. Saran	138
DAFTAR PUSTAKA.....	141
LAMPIRAN.....	150

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jumlah Rata-Rata Kunjungan Harian Pelanggan Bubur Ayam Hijrah.....	75
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	78
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	79
Tabel 4. 1 Usia Responden	95
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	95
Tabel 4. 3 Berapa Kali Berkunjung Responden.....	96
Tabel 4. 4 Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
Tabel 4. 5 Jawaban Responden terhadap Label Halal	98
Tabel 4. 6 Jawaban Responden terhadap Kualitas Produk	101
Tabel 4. 7 Jawaban Responden terhadap Harga	105
Tabel 4. 8 Jawaban Responden terhadap Layanan Digital	107
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	112
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	114
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	115
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	116
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heterokedastistas.....	117
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	117
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	119
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsal (Uji T)	120
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori	68
Gambar 4. 1 Kedai Bubur Ayam Hijrah	91
Gambar 4. 2 Menu Bubur Ayam Hijrah	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuorsioner Penelitian	151
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuorsioner Penelitian.....	159
Lampiran 3. Hasil Uji Analisis Data SPSS	209
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....	223
Lampiran 5. Kartu Kendali Bimbingan	227
Lampiran 6. Surat Pernyataan Keaslian Penulisan	240
Lampiran 7. Biodata Penulis.....	241