DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan……

SKRIPSI ..... **ii**

PENGESAHAN ..... **iv**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **v**

MOTTO ..... **vii**

PERSEMBAHAN ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

ABSTRAK ..... **xv**

ABSTRACT ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi dan Batasan Masalah 11

C. Rumusan Masalah 12

D. Tujuan Penelitian 13

E. Kegunaan Penelitian 13

F. Ruang Lingkup Penelitian 14

G. Penegasan Variabel 15

H. Sistematika Penulisan 19

BAB II LANDASAN TEORI **21**

A. Teori Perilaku Konsumen 21

B. Kajian Penelitian Terdahulu 47

C. Kerangka Teori 58

D. Hipotesis Penelitian 60

BAB III METODE PENELITIAN **62**

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian 62

B. Lokasi Penelitian 63

C. Variabel dan Pengukuran 63

D. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian 65

E. Instrumen Penelitian 68

F. Teknik Pengumpulan Data 72

G. Analisis Data 72
H. Tahapan Penelitian 77
BAB IV HASIL PENELITIAN **79**
A. Deskripsi Lokasi Penelitian 79
B. Deskripsi Karakteristik Responden 81
C. Deskripsi Variabel 84
D. Hasil Analisis Data 97
BAB V PEMBAHASAN **107**
A. Pengaruh *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Prinsip Syariah Secara Simultan Terhadap Kepercayan Pelanggan Pada Toko Undangan Niagastock 107
B. Pengaruh *Word of Mouth* Terhadap Kepercayan Pelanggan Pada Toko Undangan Niagastock 109
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayan Pelanggan Pada Toko Undangan Niagastock 112
D. Pengaruh Kepatuhan Prinsip Syariah Terhadap Kepercayan Pelanggan Pada Toko Undangan Niagastock 114
BAB VI PENUTUP **117**
A. Kesimpulan 117
B. Saran 119
DAFTAR RUJUKAN **121**
LAMPIRAN-LAMPIRAN **129**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert 64
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian..... 68
Tabel 3.3 Teknik Cronbach's Alpha 74
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 81
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 82
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 83
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Undangan Yang Pernah Dibeli……..…..83
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y)..... 84
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Variabel *Word of Mouth* (X_1)..... 87
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) 90
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Variabel Kepatuhan Prinsip Syariah (X_3)..... 93
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian 98
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian..... 99
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas..... 100
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas..... 101
Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser..... 102
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 103
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan)..... 104
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Parsial) 105
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Jumlah UMKM Tahun 2024..... 2
Gambar 1.2 Diagram Penjualan Toko Niagastock Periode 2021-2024……4
Gambar 1.3 Ulasan Pelanggan…….5
Gambar 2.1 Kerangka Teori 58
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 129
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian 133
Lampiran 3. Hasil Pengujian Data 142
Lampiran 4. Dokumentasi 149
Lampiran 5. Surat Permohonan Izin Penelitian 150
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup 151
Lampiran 7. Kartu Kendali Bimbingan Skripsi 152