

## DAFTAR ISI

|                                                 |          |
|-------------------------------------------------|----------|
| Halaman Sampul.....                             | i        |
| Halaman Judul .....                             | ii       |
| Halaman Persetujuan Pembimbing.....             | 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      |
| Pernyataan Keaslian .....                       | xvii     |
| Abstrak.....                                    | xviii    |
| Abstract.....                                   | xix      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                   | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang Masalah.....                  | 1        |
| B. Identifikasi Masalah .....                   | 9        |
| C. Rumusan Masalah .....                        | 9        |
| D. Tujuan Penelitian.....                       | 10       |
| E. Kegunaan Penelitian.....                     | 10       |
| F. Ruang Lingkup dan keterbatasan masalah ..... | 11       |
| G. Penegasan Istilah .....                      | 12       |
| H. Sistematika Penelitian Skripsi .....         | 14       |

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>        | <b>16</b> |
| A. Pemasaran.....                         | 16        |
| 1. Teori Pemasaran .....                  | 16        |
| 2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....    | 19        |
| B. Kualitas Pelayanan .....               | 20        |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....    | 20        |
| 2. Konsep Kualitas Pelayanan .....        | 23        |
| 3. Indikator Kualitas Pelayanan.....      | 26        |
| 4.. Kualitas Pelayanan Menurut Islam..... | 26        |
| C. Harga .....                            | 27        |
| 1. Pengertian Harga .....                 | 27        |
| 2. Peranan Harga.....                     | 30        |
| 3. Indikator Harga.....                   | 35        |
| 4. Harga Dalam Perspektif Islam.....      | 35        |
| D. Tren Model.....                        | 37        |
| 1. Pengertian <i>Tren</i> .....           | 37        |
| 2. Indikator <i>Tren</i> .....            | 38        |
| E. Promosi.....                           | 39        |
| 1. Pengertian Promosi.....                | 39        |
| 2. Jenis – jenis Promosi .....            | 42        |
| 3. Indikator Promosi .....                | 44        |
| 4. Promosi Menurut Islam .....            | 45        |
| F. Busana Syari.....                      | 46        |
| G. Kepuasan Konsumen.....                 | 51        |
| 1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....     | 51        |
| 2. Indikator Kualitas Pelayanan.....      | 58        |
| 3. Kualitas Pelayanan Menurut Islam.....  | 59        |

|                                                                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| H. Kajian Penelitian Terdahulu .....                                                                      | 60         |
| I. Kerangka Konseptual .....                                                                              | 64         |
| J. Hipotesis Penelitian .....                                                                             | 65         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                                    | <b>67</b>  |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....                                                                  | 67         |
| B. Populasi Sampling dan Sampel Penelitian .....                                                          | 67         |
| C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....                                                      | 69         |
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....                                                 | 73         |
| E. Analisis Data .....                                                                                    | 76         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>                                                                      | <b>86</b>  |
| A. Deskripsi Data .....                                                                                   | 86         |
| B. Profil Responden .....                                                                                 | 96         |
| C. Karakteristik Responden .....                                                                          | 97         |
| D. Deskripsi Variabel .....                                                                               | 99         |
| E. Pengujian Hipotesa .....                                                                               | 104        |
| 1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....                                                                 | 104        |
| 2. Uji Asumsi Klasik .....                                                                                | 111        |
| 3. Analisis Regresi Linier Bergada .....                                                                  | 116        |
| 4. Uji Hipotesa .....                                                                                     | 119        |
| 5. Koefisien Determinasi .....                                                                            | 124        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>                                                                             | <b>126</b> |
| A. .Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....                                          | 126        |
| B. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....                                                        | 128        |
| C. Pengaruh <i>Tren</i> Model terhadap Kepuasan Konsumen .....                                            | 130        |
| D. .Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen .....                                                     | 131        |
| E. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, <i>Tren</i> Model, dan Promosi<br>terhadap Kepuasan Konsumen ..... | 133        |

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>    | <b>135</b> |
| A. Kesimpulan.....             | 135        |
| B. Saran.....                  | 136        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>    | <b>138</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b> | <b>143</b> |