

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	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstrak	xviii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup Penelitian	10
G. Penegasan Istilah	11
H. Sistematika Skripsi	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran	16
B. Bauran Pemasaran	17
1. Pengertian Bauran Pemasaran	17
2. Elemen-elemen Bauran Pemasaran	18
C. Kualitas Pelayanan	27
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
2. Konsep Kualitas Pelayanan	30
3. Tujuan Pelayanan	31
D. Loyalitas Konsumen	32
1. Pengertian Loyalitas Konsumen	32
2. Karakteristik Loyalitas Konsumen	36
E. Perilaku Konsumen Muslim	38
F. Kajian Penelitian Terdahulu	41
G. Kerangka Konseptual	44
H. Hipotesis Penelitian	46

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
1. Pendekatan Penelitian	47
2. Jenis Penelitian	47
B. Populasi, Sampling, Sampel Penelitian	48
1. Populasi Penelitian	48

2. Sampling.....	48
3. Sampel Penelitian	49
C. Sumber data, Variabel, dan Skala Pengukuran	49
1. Sumber data	49
2. Variabel Penelitian	50
3. Skala Pengukuran	52
D. Teknik Pengumpulan data dan Instrumen Penelitian	52
1. Teknik Pengumpulan Data	52
2. Instrumen Penelitian.....	54
E. Teknik Analisis Data	56
1. Pengukuran Variabel	57
2. Uji Validitas	59
3. Uji Reabilitas	60
4. Uji Asumsi Klasik	60
a. Uji Normalitas	61
b. Uji Multikolinearitas	61
c. Uji Autokorelasi	62
d. Uji Heteroskedastisitas	63
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	64
6. Uji Hipotesis.....	65
a. Uji-t	65
b. Uji F.....	66
7. Analisis Koefisien Determinasi.....	67

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	68
B. Deskripsi Responden	68
1. Profil Responden	68
2. Karakteristik Responden	69
C. Deskripsi Variabel	75
1. Variabel Bauran Pemasaran	76
2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	76
3. Variabel Loyalitas Konsumen	76
D. Analisis Data dan Hipotesis Penelitian.....	77
1. Uji Validitas	78
2. Uji Reabilitas	80
3. Uji Asumsi Klasik	82
a. Uji Normalitas	82
b. Uji Multikolinearitas	85
c. Uji Autokorelasi	86
d. Uji Heteroskedastisitas	87
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
5. Uji Hipotesis.....	91
a. Uji-t	91
b. Uji F.....	94
6. Uji Koefisien Determinasi.....	95

BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Konsumen Global Futsal Ketanon Tulungagung.....	97
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Global Futsal Ketanon Tulungagung.....	99
C. Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Global Futsal Ketanon Tulungagung.....	101

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	103
B. Saran-saran	104

DAFTAR PUSTAKA