

## DAFTAR ISI

|                                             |          |
|---------------------------------------------|----------|
| Halaman Sampul .....                        | ii       |
| Halaman Persetujuan Pembimbing .....        | iii      |
| Halaman Pengesahan Penguji .....            | iv       |
| Halaman Motto .....                         | v        |
| Halaman Persembahan .....                   | vi       |
| Kata Pengantar .....                        | vii      |
| Daftar Isi .....                            | ix       |
| Daftar Tabel .....                          | xiii     |
| Daftar Gambar .....                         | xv       |
| Daftar Lampiran .....                       | xvi      |
| Abstrak .....                               | xvii     |
| Abstract .....                              | xviii    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>              | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang Masalah .....             | 1        |
| B. Identifikasi Masalah .....               | 12       |
| C. Rumusan Masalah .....                    | 13       |
| D. Tujuan Penelitian .....                  | 14       |
| E. Kegunaan Penelitian .....                | 15       |
| F. Ruang Lingkup dan Batas Penelitian ..... | 16       |
| G. Penegasan Istilah .....                  | 18       |
| H. Sistematika Skripsi .....                | 20       |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                        | <b>23</b> |
| A. Kerangka Teori .....                                   | 23        |
| 1. Pemasaran.....                                         | 23        |
| 2. Strategi Pemasaran .....                               | 25        |
| 3. Pemasaran Dalam Islam .....                            | 25        |
| 4. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....        | 30        |
| 5. Produk ( <i>Product</i> ) .....                        | 31        |
| 6. Harga ( <i>Price</i> ) .....                           | 35        |
| 7. Promosi ( <i>Promotion</i> ).....                      | 39        |
| 8. Lokasi ( <i>Place</i> ) .....                          | 44        |
| 9. Orang/Pelayanan( <i>People</i> ) .....                 | 47        |
| 10. Proses ( <i>Process</i> ) .....                       | 50        |
| 11. Bukti Fisik ( <i>Physical Evidence</i> ) .....        | 52        |
| 12. Kepuasan Konsumen .....                               | 54        |
| B. Kajian Penelitian Terdahulu .....                      | 59        |
| C. Kerangka Konseptual .....                              | 67        |
| D. Hipotesis .....                                        | 68        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                    | <b>70</b> |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....                  | 70        |
| B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian .....        | 71        |
| C. Sumber Data, Variabel dan Skala Penelitian .....       | 73        |
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian ..... | 75        |
| E. Teknik Analisis Data .....                             | 79        |

|                                                                                         |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>                                                    | <b>89</b>  |
| A. Deskripsi Obyek Penelitian .....                                                     | 89         |
| 1. Gambaran Umum Alfamart Semeru Kediri .....                                           | 89         |
| 2. Profil Responden .....                                                               | 94         |
| 3. Karakteristik Responden .....                                                        | 95         |
| 4. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden .....                                            | 100        |
| B. Analisis Data .....                                                                  | 111        |
| 1. Uji Validitas .....                                                                  | 111        |
| 2. Uji Reliabilitas.....                                                                | 113        |
| 3. Uji Normalitas .....                                                                 | 116        |
| 4. Uji Asumsi Klasik .....                                                              | 117        |
| 5. Analisis Regresi Linier Berganda .....                                               | 120        |
| 6. Uji Hipotesis.....                                                                   | 124        |
| 7. Analisis Koefisien Determinasi.....                                                  | 130        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>                                          | <b>131</b> |
| A. Pengaruh Produk ( <i>Product</i> ) Terhadap Kepuasan Konsumen.....                   | 131        |
| B. Pengaruh Harga ( <i>Price</i> ) Terhadap Kepuasan Konsumen.....                      | 135        |
| C. Pengaruh Promosi ( <i>Promotion</i> ) Terhadap Kepuasan Konsumen.....                | 137        |
| D. Pengaruh Lokasi ( <i>Place</i> ) Terhadap Kepuasan Konsumen .....                    | 140        |
| E. Pengaruh Orang/Pelayanan ( <i>People</i> ) Terhadap Kepuasan Konsumen...             | 142        |
| F. Pengaruh Proses ( <i>Process</i> ) Terhadap Kepuasan Konsumen .....                  | 145        |
| G. Pengaruh Bukti Fisik ( <i>Physical Evidence</i> ) Terhadap Kepuasan<br>Konsumen..... | 147        |

|                                                                            |            |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| H. Pengaruh Variabel <i>Marketing Mix</i> Terhadap Kepuasan Konsumen ..... | 149        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>                                                | <b>152</b> |
| A. Kesimpulan .....                                                        | 152        |
| B. Saran .....                                                             | 155        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**