

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Produk	7
2.2 Kualitas Produk dalam Perspektif Islam	8
2.3 Harga	9
2.4 Harga dalam Perspektif Islam	10
2.5 Lokasi	12
2.6 Lokasi dalam Perspektif Islam	13
2.7 Promosi	15
2.8 Promosi dalam Perspektif Islam	17
2.9 Kualitas Pelayanan	20
2.10 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	21
2.11 Kepuasan Pelanggan	24
2.12 Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	25

2.13	Hubungan Antar Variabel	27
2.13.1	Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.13.2	Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.13.3	Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.13.4	Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.13.5	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.14	Penelitian Terdahulu	30
2.15	Hipotesis	34
2.16	Kerangka Konseptual	36
BAB 3	METODE PENELITIAN	38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Kehadiran Penelitian	38
3.3	Lokasi Penelitian	39
3.4	Sumber data	39
3.5	Identifikasi Variabel	39
3.6	Populasi dan Sampel	39
3.6.1	Populasi	39
3.6.2	Sampel	40
3.6.3	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.7	Instrumen Penelitian	41
3.8	Teknik Pengumpulan Data	44
3.8.1	Kuesioner	44
3.8.2	Dokumentasi	45
3.9	Teknik Analisis Data	45
3.9.1	Analisis Statistik Deskriptif	45
3.9.2	Analisis Inferensial	46
3.9.3	Evaluasi <i>Outer Model</i>	47
3.9.3.1	Uji Validitas	47
3.9.3.2	Uji Reliabilitas	48
3.9.4	Analisis <i>Inner Model</i>	49

3.9.5	Uji Hipotesis	49
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum Subyek Penelitian	51
4.2	Penyajian data	52
4.2.1	Karakteristik Responden	52
4.3	Evaluasi <i>Outer Model</i>	53
4.3.1	Uji Validitas	53
4.3.2	Uji Reliabilitas	57
4.4	Evaluasi <i>Inner Model</i>	58
4.4.1	Uji Koefisien Determinasi	58
4.4.2	Uji Hipotesis	59
4.5	Pembahasan	63
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.5.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.5.3	Pengaruh Lokasi/Jarak Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.5.4	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
4.5.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	68
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		74
DAFTAR LAMPIRAN		79
BIODATA PENULIS		98