

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP PENELITI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	16
PENDAHULUAN	16
A. Latar Belakang	16
B. Rumusan Masalah	24
C. Tujuan Penelitian	24
D. Manfaat Penelitian	25
BAB II	26
TINJAUAN PUSTAKA	26
A. Konsep dan Teori	26
1. Kepuasan Konsumen	26
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	26
b. Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen	27
c. Indikator Kepuasan Konsumen	28
d. Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam	29
2. Kualitas Pelayanan	32
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	32
b. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	34
c. Dimensi Kualitas Pelayanan Islam	38
B. Kajian Penelitian Terdahulu	49
C. Kerangka Berpikir	54
D. Hipotesis	55
BAB III	56

METODOLOGI PENELITIAN.....	56
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	56
B. Jenis dan Sumber Data.....	57
C. Populasi dan Sampel	57
D. Operasional Variabel.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data	61
F. Teknik Analisis Data	63
1. Uji Deskriptif	63
2. Uji Asumsi Klasik	63
a. Uji validitas.....	63
b. Uji reabilitas	64
3. Uji Analisis Asosiatif	65
a. Uji Regresi Linier Sederhana	65
b. Uji Koefisien Korelasi.....	66
c. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	67
4. Uji Hipotesis	68
a. Uji Parsial (t).....	68
BAB IV	70
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A. Hasil Penelitian.....	70
1. Deskripsi Data	70
a. Sejarah singkat Minimarket Safari	70
b. Lokasi Minimarket Safari	71
c. Tujuan didirikannya Minimarket Safari	71
d. Visi dan Misi	72
2. Hasil Deskriptif Responden	72
a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
b. Responden Berdasarkan Usia	74
c. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
d. Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
e. Responden Berdasarkan penghasilan	77
3. Hasil Uji Instrumen Data	78
a. Uji Validitas	78

b. Uji Reliabilitas.....	80
c. Analisis Data Deskriptif	81
4. Analisis Asosiatif.....	91
a. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	91
b. Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	92
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi	93
d. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	94
B. Pembahasan Penelitian.....	95
1. Kualitas Pelayanan Islami.....	95
2. Kepuasan Konsumen.....	96
3. Pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan konsumen.....	97
BAB V	101
PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	107

