

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK	xvi
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
 BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan.....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2. Teori Kualitas Pelayanan	10
3. Karakteristik Pelayanan	11
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
B. Keandalan.....	14

1. Pengertian Kehandalan.....	14
2. Kehandalan Menurut Syariah.....	15
3. Indikator Kehandalan	16
C. Empati	16
1. Pengertian Empati	16
2. Empati Menurut Syariah	17
3. Indikator Empati.....	19
D. Jaminan	19
1. Pengertian Jaminan	19
2. Jaminan Menurut Perspektif Syariah	20
3. Indikator Jaminan.....	21
E. Kepuasan Konsumen.....	22
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	22
2. Teori Kepuasan (<i>The Expectancy Disconfirmation Model</i>)..	24
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	26
4. Kepuasan Konsumen Menurut Syariah.....	28
5. Indikator Kepuasan Konsumen	31
F. Penelitian Terdahulu	32
G. Kerangka Berpikir.....	36
H. Hipotesis.....	38
1. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus	38
2. Pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus	39
3. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus	40
4. Pengaruh kehandalan, empati dan jaminan terhadap kepuasan konsumen muslim GRAPOS CLOTHING Kudus	40

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	42
B. Pendekatan Penelitian	42
C. Jenis dan Sumber Data	43
1. Data Primer.....	43
2. Data Sekunder	43
D. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Metode Angket	44
2. Metode Observasi.....	44
3. Metode Dokumentasi	45
E. Populasi dan Sampel	45
F. Definisi Operasional.....	47
G. Tahap Pengolahan Data	48
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	49
1. Uji Validitas Instrumen.....	49
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	50
I. Deskriptif Statistik	51
J. Uji Asumsi Klasik.....	51
1. Uji Normalitas	51
2. Uji Multikolinieritas	51
3. Uji Autokorelasi.....	52
4. Uji Heterokedastisitas	52
K. Uji Statistik	53
1. Analisis Regresi Berganda.....	53
2. Uji t Parsial	53
3. Uji F.....	54
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	54

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum GRAPOS CLOTHING Kudus.....	56
1. Sejarah GRAPOS CLOTHING Kudus.....	56
2. Visi dan Misi GRAPOS CLOTHING Kudus	56
3. Struktur Organisasi GRAPOS CLOTHING Kudus	57
4. Bidang usaha dan Produk yang dihasilkan Perusahaan	58
B. Gambaran Umum Subyek Penelitian	58
1. Jenis Kelamin.....	58
2. Umur Responden	59
3. Pendidikan Terakhir.....	60
4. Lama Menjadi Anggota	60
C. Deskripsi Data	61
1. Kehandalan (X1).....	62
2. Empati (X2)	62
3. Jaminan (X3)	62
4. Kepuasan Konsumen (Y).....	63
D. Data Instrumen Penelitian	63
1. Uji Validitas Instrumen.....	63
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	66
E. Uji Asumsi Klasik	67
1. Uji Multikolinieritas	67
2. Uji Heterokedastisitas	68
3. Uji Normalitas	69
F. Hasil Analisis Statistik	70
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
2. Uji t.....	72
3. Uji Statistik F	74
4. Koefisien Determinasi	75
G. Pembahasan	76

1. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen	76
2. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
3. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
4. Pengaruh Keandalan, Empati dan Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen	79
H. Implikasi Penelitian	80
1. Teoritik	80
2. Praktik.....	81
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan Penelitian.....	83
C. Saran.....	83
D. Penutup	83
 DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Definisi Operasional	47
3.2 Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi	52
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	60
4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Anggota	60
4.5 Data Hasil Penelitian	61
4.6 Hasil Uji Validitas Non Responden.....	64
4.7 Hasil Uji Validitas Non Responden.....	64
4.8 Hasil Uji Validitas Non Responden.....	65
4.9 Hasil Uji Validitas Non Responden.....	66
4.10 Hasil Uji Validitas Non Responden.....	67
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	67
4.12 Hasil Regresi linier Berganda	70
4.13 Hasil Uji t.....	72
4.14 Hasil Uji Statistik F.....	74
4.15 Hasil Koefisien Determinasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi GRAPOS CLOTHING Kudus	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	68
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	69
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	70

