

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
 BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
 BAB 11: LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Kualitas Produk	11
a. Analisis Produk.....	11
b. Konsep Produk.....	11
c. Pengertian Kualitas	12
d. Pengertian Kualitas Produk	13
e. Dimensi Kualitas Produk	14
f. Indikator Kualitas Produk	14
g. Kualitas Produk Dalam Perspektif Islam	15
2. Promosi	18
a. Pengertian Promosi	18
b. Tujuan Promosi	19
c. Bauran Promosi	20
d. Bauran Promosi terdiri dari beberapa Dimensi	20
e. Indikator Promosi	24

f. Langkah pengembangan Promosi yang Efektif	25
3. Kualitas Pelayanan	26
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
b. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	27
c. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	28
d. Indikator Kualitas Pelayanan	29
e. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	30
4. Loyalitas Pelanggan	32
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	32
b. Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Islam	35
c. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	36
d. Dimensi Loyalitas Pelanggan	37
e. Indikator Loyalitas Pelanggan	37
f. Menjaga loyalitas pelanggan	38
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Berfikir	42
D. Hipotesis Penelitian	46

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	50
B. Populasi dan Sampel	50
C. Identifikasi Penelitian	52
D. Definisi Operasional	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	60
G. Uji Prasyarat.....	61
H. Uji Hipotesis	61

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Objek penelitian	65
a. Sejarah dan Perkembangan UKM Bakso Kemasan “Ada Rasa”	65
b. Visi Misi dan Tujuan usaha Bakso Kemasan “Ada Rasa”.....	66
c. Struktur Organisasi usaha Bakso Kemasan “Ada Rasa”	67

d. Letak Produksi usaha Bakso Kemasan “Ada Rasa”	68
e. Kiat-kiat dalam melakukan Bakso Kemasan “Ada Rasa”.....	68
f. Jenis atau variasi produk dari usaha Bakso Kemasan “Ada Rasa”.....	69
g. Karyawan usaha Bakso Kemasan “Ada Rasa”.....	70
h. Fasilitas dan Tunjangan karyawan	71
i. Jam Operasional Kerja	71
2. Gambaran Umum Responden.....	72
a. Jenis Kelamin Responden	72
b. Umur Responden	72
c. Tingkat pendidikan Responden.....	73
d. Pekerjaan Responden.....	74
e. Lama Bekerja	74
3. Analisis Data	75
a. Deskripsi Data Penelitian.....	75
1) Variabel Kualitas Produk (X_1).....	75
2) Variabel Promosi (X_2).....	79
3) Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	83
4) Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	85
b. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Non Responden.....	88
1) Uji Validitas Instrumen Non Responden	88
2) Uji Reliabilitas Instrumen Non Responden	90
1) Uji Validitas Instrumen Responden	91
2) Uji Reliabilitas Instrumen Responden	93
c. Uji Prasyarat	94
1) Uji Normalitas	94
d. Uji Hipotesis	96
1) Analisis Regresi Berganda	96
2) Koefisien Determinasi (R^2)	97
3) Uji F.....	98
4) Uji t Parsial.....	99
B. Pembahasan dan Analisis.....	101

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	106
B. Saran	109
C. Penutup	109
D.	

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN



DAFTAR TABEL

Table 3.1 : Definisi Operasional	53
Tabel 4.1 : Jenis dan variasi Produk	69
Tabel 4.2 : Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4.3 : Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	72
Tabel 4.4 : Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
Tabel 4.5 : Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74
Tabel 4.6 : Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	74
Tabel 4.7 : Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X_1)	76
Tabel 4.8 : Frekuensi Variabel Promosi (X_2)	80
Tabel 4.9 : Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	83
Tabel 4.10 : Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	86
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Instrumen Non Responden.....	89
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Non Responden	91
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas Insrtumen Responden	91
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Responden.....	94
Tabel 4.15 : Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Teoritis 45

Gambar 4.1 : Scatterplot 95

Gambar 4.2 : Norma P-P Plot Regression Standardized
Residual..... 95

