

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kualitas Produk.....	9
1. Pengertian Kualitas Produk.....	9
2. Alasan Memproduksi Produk Berkualitas	11
3. Dimensi Kualitas Produk	12
B. Kualitas Jasa (Pelayanan).....	14
1. Pengertian Kualitas (<i>Quality</i>).....	14
2. Pengertian Jasa.....	14
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
4. Kualitas Layanan Dalam Pandangan Islam.....	17
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
C. Kepuasan Konsumen	25
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2. Arti Kepuasan Konsumen	26
3. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen	27
4. Prinsip-Prinsip Kepuasan Konsumen	28
5. Arti Kepuasan Dalam Pandangan Islam	29
D. Penelitian Terdahulu	29
E. Kerangka Berfikir	32
F. Hipotesis	33

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Sumber Data.....	35
C. Populasi Dan Sampel	36
D. Tata Variabel Penelitian	37
E. Definisi Operasional	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Uji Validitas Dan Reabilitas Instrumen	40
1. Uji Validitas Instrumen	40
2. Uji Reabilitas Instrumen	40
H. Uji Asumsi Klasik	41
1. Uji Multikolinearitas	41
2. Uji Autokorelasi	42
3. Uji Heteroskedastisitas	42
4. Uji Normalitas	43
I. Analisis Data	43
1. Analisis Deskriptif	43
2. Analisis Statistik.....	43
a. Analisis Regresi Linear Berganda	43
b. Analisis Determinasi (R^2)	44
c. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	44

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Michis Resto	45
1. Sejarah.....	45
B. Gambaran Umum Responden	45
1. Jenis Kelamin Responden	45
2. Usia Responden	46
3. Pendidikan Responden	47
4. Pekerjaan Responden.....	47
C. Deskripsi Angket	48
D. Uji Instrumen.....	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Realiabelitas	51
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
1. Uji Multikolonieritas	52
2. Uji Autokorelasi	53
3. Uji Normalitas	54
4. Uji Heterokedastisitas	56
F. Hasil Analisis Data	57
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	57

3. Analisis Determinasi (R^2).....	60
G. Pembahasan Dan Analisis.....	61
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Saran	65
C. Keterbatasan Penelitian.....	65
D. Penutup.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	:	Kerangka Berfikir	32
Gambar 4.1	:	Grafik Histrogram.....	55
Gambar 4.2	:	GrafikNormal P-Plot.....	55
Gambar 4.3	:	Hasil Uji Heteroskedaktisitas	57



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Definisi Operasional	38
Tabel 4.1	: Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.2	: Deskripsi Usia Responden	46
Tabel 4.3	: Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden	47
Tabel 4.4	: Deskripsi Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4.6	: Variabel Kualitas Produk.....	48
Tabel 4.7	: Variabel Kalitas Pelayanan	49
Tabel 4.8	: Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
Tabel 4.9	: Hasil Uji Validitas Instrumen	50
Tabel 4.10	: Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.11	: Hasil Uji Multikolonieritas	52
Tabel 4.12	: Hasil Uji Autokorelasi	53
Tabel 4.13	: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.14	: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.16	: Hasil Koefisen Determinasi	60

