

## DAFTAR ISI

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                         | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>                    | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>                                 | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                   | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                        | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                            | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                         | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN</b>                          |             |
| A. Latar Belakang Masalah .....                    | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                           | 4           |
| C. Tujuan Penelitian .....                         | 5           |
| D. Manfaat Penelitian .....                        | 5           |
| E. Sistematika Penulisan .....                     | 6           |
| <b>BAB II: LANDASAN TEORI</b>                      |             |
| A. Deskripsi Teori .....                           | 8           |
| 1. Jasa .....                                      | 8           |
| a. Pengertian Jasa .....                           | 8           |
| b. Karakteristik Jasa .....                        | 8           |
| 2. Kualitas Pelayanan Jasa .....                   | 9           |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....             | 9           |
| b. Teori Kualitas Pelayanan .....                  | 10          |
| c. Karakteristik Pelayanan .....                   | 13          |
| d. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam ..... | 16          |
| 3. Kualitas Layanan Inti .....                     | 17          |
| a. Pengertian Kualitas Layanan Inti .....          | 17          |
| b. Indikator Kualitas Layanan Inti .....           | 17          |
| 4. Kualitas Layanan Peripheral .....               | 18          |
| 5. Kepuasan Konsumen .....                         | 21          |
| a. Pengertian Kepuasan Konsumen .....              | 21          |
| b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....      | 22          |
| c. Kepuasan Dalam Perspektif Syariah .....         | 23          |
| B. Penelitian Terdahulu .....                      | 25          |
| C. Kerangka Berpikir .....                         | 29          |
| D. Hipotesis Penelitian .....                      | 30          |
| <b>BAB III: Metode Penelitian</b>                  |             |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....           | 33          |
| B. Populasi dan Sampel .....                       | 33          |
| C. Variabel Penelitian .....                       | 35          |

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| D. Definisi Operasional.....                                                                                           | 35 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                       | 37 |
| F. Teknik Analisis Data .....                                                                                          | 38 |
| G. Uji Asumsi Klasik .....                                                                                             | 39 |
| H. Uji Hipotesis.....                                                                                                  | 42 |
| <b>BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan</b>                                                                         |    |
| A. Hasil Penelitian .....                                                                                              | 45 |
| 1. Gambaran Obyek Penelitian .....                                                                                     | 45 |
| 2. Deskripsi Responden.....                                                                                            | 46 |
| 3. Deskriptif Data Penelitian .....                                                                                    | 49 |
| 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabelitas.....                                                                           | 51 |
| 5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....                                                                                        | 53 |
| 6. Analisis Data .....                                                                                                 | 58 |
| a. Analisis Regresi Linier Berganda .....                                                                              | 58 |
| b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                                            | 59 |
| c. Uji t (Parsial) .....                                                                                               | 60 |
| d. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji f) .....                                                       | 62 |
| B. Pembahasan .....                                                                                                    | 63 |
| 1. Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Wedding Solution Tarch AMP Kudus</i> .....            | 63 |
| 2. Pengaruh Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Wedding Solution Tarch AMP Kudus</i> .....      | 63 |
| 3. Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Peripheral secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 64 |
| C. Implikasi Penelitian .....                                                                                          | 65 |
| 1. Implikasi Teoristis.....                                                                                            | 65 |
| 2. Implikasi Praktis.....                                                                                              | 65 |
| <b>BAB V: PENUTUP</b>                                                                                                  |    |
| A. Simpulan .....                                                                                                      | 66 |
| B. Saran-saran.....                                                                                                    | 67 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                                                                                  |    |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                                                                                               |    |

## DAFTAR TABEL

|            |                                               |    |
|------------|-----------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Minat Pelanggan Memilih Tarch AMP.....        | 3  |
| Tabel 2.1  | Kerangka Pikir Penelitian.....                | 29 |
| Tabel 3.1  | Definisi Operasional Variabel .....           | 36 |
| Tabel 3.2  | Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi | 41 |
| Tabel 4.1  | Deskripsi Usia Responden.....                 | 47 |
| Tabel 4.2  | Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....        | 47 |
| Tabel 4.3  | Deskripsi Status Perkawinan Responden.....    | 48 |
| Tabel 4.4  | Deskripsi Profesi Responden.....              | 48 |
| Tabel 4.5  | Hasil Skor Kuesioner.....                     | 49 |
| Tabel 4.6  | Hasil Uji Validitas Instrumen .....           | 52 |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Reabilitas .....                    | 53 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Multikolinearitas .....             | 54 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Autokorelasi .....                  | 55 |
| Tabel 4.10 | Hasil Regresi Linear Berganda .....           | 58 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Koefisien Determinasi .....         | 60 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji t .....                             | 60 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji f.....                              | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                               |    |
|------------|-----------------------------------------------|----|
| Gambar 4.1 | Uji Heteroskedastisitas .....                 | 56 |
| Gambar 4.2 | Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot.....     | 57 |
| Gambar 4.3 | Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram) ..... | 57 |

