

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI MUNAQOSAH ...	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	9
1. Kualitas Pelayanan	9
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
b. Persepsi Terhadap Pelayanan	10
c. Analisis Model Gap Quality Service	11
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
e. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	17
2. Fasilitas	20
a. Pengertian Fasilitas	20
b. Indikator Fasilitas	21
c. Fasilitas Dalam Perspektif Islam	20
3. Kepuasan Konsumen	23
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	23
b. Ketidakpuasan Konsumen	24
c. Proses Pengembangan Konsumen	25
d. Mempertahankan Kepuasan Konsumen	26
e. Mengukur Kepuasan Konsumen	27
f. Kepuasan Konsumen Menurut Islam	28

B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berfikir	31
D. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	35
B. Populasi dan Sampel	35
C. Identifikasi Variabel	37
D. Variabel Operasional	38
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Uji Instrumen Penelitian	43
G. Uji Asumsi Klasik	46
H. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Obyek Penelitian	52
B. Deskripsi Data Responden	54
C. Deskripsi Data Penelitian	55
D. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	55
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	63
F. Hasil Analisis Data	68
G. Pembahasan dan Hasil Penelitian	73
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Keterbatasan Penelitian	78
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Teoritis	32
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Variabel Operasional	38
Tabel 3.2 : Skala Pembobotan untuk Option Instrumen Kuesioner	43
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 : Hasil Persentase Kualitas Pelayanan53	
Tabel 4.3 : Hasil Persentase Fasilitas.....	56
Tabel 4.4 : Hasil Persentase Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel 4.5 : Uji Validitas Responden Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.6 : Uji Validitas Responden Fasilitas	63
Tabel 4.7 : Uji Validitas Responden Kepuasan Konsumen....	64
Tabel 4.8 : Uji Reliabilitas Responden.....	65
Tabel 4.9 : Uji Multikolinieritas.....	66
Tabel 4.10 : Uji Autokorelasi.....	66
Tabel 4.11 : Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.12 : Uji Normalitas	68
Tabel 4.13 : Hasil Regresi Linier Ganda	69
Tabel 4.14 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.15 : Hasil Uji Simultan	71