

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN MUNAQASYAH	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
Daftar Gambar	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Batasan Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Diferensiasi Produk	9
1. Pengertian diferensiasi produk.....	9
2. Strategi diferensiasi produk	10
3. Resiko diferensiasi produk.....	13
4. Diferensiasi produk dalam perspektif islam	14
5. Indikator diferensiasi produk	14
B. Diferensiasi Layanan	15
1. Pengertian diferensiasi layanan	15
2. Indikator diferensiasi layanan	17
C. Loyalitas Pelanggan.....	19
1. Pengertian loyalitas pelanggan.....	19
2. Tahap-tahap loyalitas pelanggan	21

3. Jenis-jenis loyalitas pelanggan	23
4. Manfaat loyalitas pelanggan.....	24
5. Indikator loyalitas pelanggan	26
D. Hasil Penelitian Terdahulu	26
E. Kerangka Berfikir	30
F. Hipotesis Penelitian	30
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
B. Sumber Data Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
D. Definisi Operasional	35
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	39
G. Uji Asumsi Klasik.....	40
H. Uji Hipotesis	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	44
1. Gambaran Objek Penelitian	44
2. Deskripsi data.....	46
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	51
4. Teknik Analisis Data.....	53
B. Pembahasan.....	60
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	63
B. Keterbatasan Penelitian	63
C. Saran	63
D. Penutup	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 : Definisi Operasional	36
Tabel 3.2 : Angket atau Kuesioner	38
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4 : Hasil Jawaban Responden	48
Tabel 4.5 : Hasil Jawaban Responden	49
Tabel 4.6: Hasil Jawaban Responden	50
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Instrument.....	52
Tabel 4.8 ` : Hasil Uji Reliabilitas Instrument.....	53
Tabel 4.9 : Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.10 : Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.11 : Hasil Analisis Regresi Berganda	57
Tabel 4.12: Hasil Uji Statistik T.....	59
Tabel 4.13: Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir	30
Gambar 2.2 : Hipotesis Pengaruh X1 Terhadap Y	31
Gambar 2.3 : Hipotesis Pengaruh X2 Terhadap Y	32
Gambar 4.1 : Uji Normalitas	54
Gambar 4.2 : Uji Heteroskedastisitas	55

