

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING..... ii

PENGESAHAN PENGUJI UJIAN MUNAQSAH iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv

MOTTO v

PERSEMBAHAN..... vi

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN vii

KATA PENGANTAR..... viii

ABSTRAK x

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABEL..... xiv

DAFTAR GAMBAR..... xv

BAB I PENDAHULUAN

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Rumusan Masalah..... 7

 C. Tujuan Penelitian 7

 D. Manfaat Penelitian 7

 E. Sistematika Penulisan..... 8

BAB II LANDASAN TEORI

 A. Deskripsi Teori 11

 1. Loyalitas Pelanggan 11

 a. Teori Loyalitas Pelanggan 11

 b. Dimensi Loyalitas Pelanggan 14

 c. Loyalitas Pelanggan dalam
 Ekonomi Islam..... 17

 2. Kualitas Layanan 20

 a. Pengertian Kualitas Layanan 20

 b. Dimensi Kualitas Layanan 22

 c. Kualitas Layanan dalam
 Ekonomi Islam..... 23

 3. Harga 25

 a. Pengertian Harga 25

 b. Dimensi Harga 26

 c. Harga dalam Ekonomi Islam 28

 4. Lokasi 30

 a. Pengertian Lokasi 30

b. Dimensi Lokasi	31
c. Lokasi dalam Ekonomi Islam	33
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Berfikir	43
D. Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	44
B. Setting Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
D. Jenis dan Sumber Data	47
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel	47
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
G. Teknik Pengumpulan Data	53
H. Uji Asumsi Klasik	55
I. Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	60
1. Gambaran Obyek Penelitian	60
a. Profil Agen JNE Sukolilo	60
b. Visi Misi JNE	61
c. Lokasi Agen JNE Sukolilo	62
d. Jenis-Jenis Layanan JNE	63
e. Ongkir JNE	64
2. Gambaran Umum Responden	66
a. Jenis Kelamin Responden	67
b. Usia Responden	67
c. Pekerjaan Responden	68
d. Tempat Tinggal Responden	68
e. Responden Beragama Muslim	69
f. Responden Lebih dari Dua Kali Menggunakan Jasa JNE	69
3. Analisis Jawaban Responden	70
a. Kualitas Layanan	70
b. Harga	72
c. Lokasi	74
d. Loyalitas Pelanggan	76



4. Analisis Data Penelitian	79
a. Hasil Uji Instrumen Data	79
b. Hasil Uji Asumsi Klasik	81
c. Hasil Uji Hipotesis.....	86
B. Pembahasan	95
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	95
2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	98
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	102
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	106
B. Saran-saran	107
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Indeks Fase 2 2020 3

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 29

Tabel 3.1 Definisi operasional Variabel 42

Tabel 4.1 Ongkir JNE 56

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden..... 58

Tabel 4.3 Usia Responden..... 58

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden 59

Tabel 4.5 Tempat Tinggal Responden..... 59

Tabel 4.6 Responden Beragama Muslim 60

Tabel 4.7 Responden Lebih dari Dua Kali
Menggunakan Jasa JNE 60

Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel
Kualitas Layanan..... 61

Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Variabel
Harga..... 62

Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Variabel
Lokasi 64

Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Variabel
Loyalitas Pelanggan 65

Tabel 4.12 Uji Validitas Instrumen 67

Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Instrumen..... 68

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas 69

Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas dengan Uji
Kolmogorov Smirnov..... 71

Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis 73

Tabel 4.17 Hasil Uji F 75

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi 76

Tabel 4.19 Hasil Uji t 77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tipologi Loyalitas Pelanggan 11

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir 36

Gambar 4.1 Bagian dalam Agen JNE Sukolilo 52

Gambar 4.2 Lokasi Agen JNE Sukolilo 54

Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik
Normal P-Plot 70

Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas..... 72

