

DAFTAR ISI

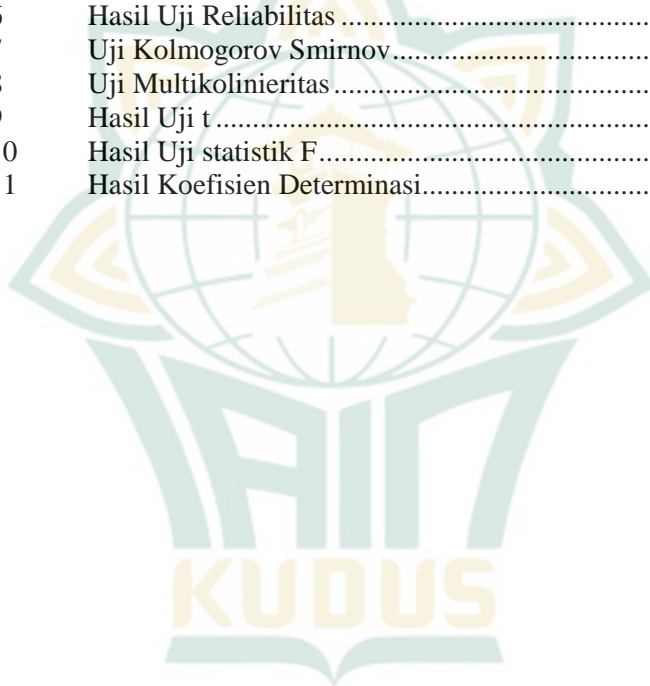
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Kualitas Produk.....	10
a. Pengertian.....	10
b. Tingkatan Produk	11
c. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	11
d. Atribut Produk	12
e. Indikator Kualitas Produk	12
f. Kualitas Produk Dalam Perspektif Ekonomi Islam	13
2. Kualitas Pelayanan	16
a. Pengertian.....	16
b. Indikator Kualitas Pelayanan	16
c. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan ...	17
d. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	19
e. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	20
3. Kepercayaan	21
a. Pengertian	21
b. Jenis-jenis Kepercayaan	22

c. Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	23
d. Manfaat Kepercayaan.....	24
e. Indikator Kepercayaan.....	25
f. Kepercayaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.....	25
4. Loyalitas Pelanggan	27
a. Pengertian	27
b. Tahap-tahap Loyalitas	30
c. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	31
d. Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	32
e. Indikator Loyalitas Pelanggan	33
f. Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	33
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berfikir.....	38
D. Hipotesis.....	38
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	40
4. Pengaruh Simultan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	42
B. Sumber Data	42
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Instrumen Penelitian	45
E. Variabel Penelitian	46
F. Variabel Operasional	46
G. Teknik Pengumpulan Data	50
H. Uji Instrumen Penelitian	51
I. Uji Asumsi Klasik	52
J. Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	57

1. Gambaran Obyek Penelitian	57
2. Gambaran Umum Responden	58
3. Deskripsi Data Penelitian	61
4. Analisis Data.....	65
B. Pembahasan	77
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Madu Wana Muria Pati	77
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Madu Wana Muria Pati	78
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Madu Wana Muria Pati	79
4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Madu Wana Muria Pati.....	80
5. Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Wana Muria Pati Menurut Perspektif Ekonomi Islam	81
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	84
B. Saran-saran	84
C. Penutup	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1.1	Data Penjualan Madu Wana Muria Pati Tahun 2019	5
2.1	Penelitian Terdahulu.....	35
3.1	Variabel Operasional.....	47
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.4	Deskripsi hasil penelitian	61
4.5	Hasil Pengujian Validitas	66
4.6	Hasil Uji Reliabilitas	68
4.7	Uji Kolmogorov Smirnov.....	70
4.8	Uji Multikolinieritas	70
4.9	Hasil Uji t	73
4.10	Hasil Uji statistik F.....	75
4.11	Hasil Koefisien Determinasi.....	76



DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Berpikir	38
4.1	Histogram	69
4.2	P Plot	69
4.3	Scatterplot.....	72

