

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMA JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Asumsi	13
E. Ruang Lingkup Penelitian	14
F. Hipotesis	15
G. Kegunaan Penelitian	17
H. Definisi Istilah	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
A. Kajian Teoritik.....	19
1. Perilaku Konsumen	19
2. Peran Konsumen.....	22

3. Pola Perilaku Konsumen	23
4. Hubungan Perilaku Konsumen Dengan Strategi Pemasaran.....	25
5. Pengertian Kepuasan Konsumen	26
6. Strategi Memuaskan Konsumen	30
7. Mengukur Kepuasan Konsumen	32
8. Indikator Kepuasan Konsumen	34
9. Pengertian Loyalitas Konsumen	36
10. Jenis Loyalitas Konsumen	39
11. Pengukuran Loyalitas Konsumen	40
12. Hubungan Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Konsumen.....	41
13. Indikator Loyalitas Konsumen	43
14. Pengertian Bauran Pemasaran	44
15. Komponen Bauran Pemasaran.....	46
16. Implementasi Bauran Pemasaran Syari'ah	52
17. Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen.....	59
18. Indikator Bauran Pemasaran.....	61
B. Kajian Terdahulu	61
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	70
A. Rancangan Penelitian.....	70
B. Populasi dan Sampel.....	72
C. Sumber Data	74
1. Data Primer.....	75
2. Data Sekunder	75

D. Instrumen Penelitian	75
1. Kuesioner.....	76
2. Dokumentasi.....	79
3. Observasi	79
E. Pengumpulan Data.....	80
F. Analisis Data.....	82
1. Mencari Data Mentah	82
2. Analisis Deskriptif.....	82
3. Uji Kualitas Data	83
4. Uji Asumsi Klasik	86
G. Uji Hipotesis	88
1. Uji Simultan (Uji F).....	88
2. Koefisien Determinasi	89
3. Model Regresi <i>Intervening (Path Analysis)</i>	89
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN	
PEMBAHASAN	93
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	93
1. Profil Perusahaan Rabbani	93
2. Gambaran Umum Penyebaran Kuesioner Dan Karakteristik	
Responden	95
B. Deskripsi Data	98
1. Uji Validitas	98
2. Uji Reliabilitas.....	100
C. Asumsi Klasik.....	101

1. Uji Multikolinieritas	101
2. Uji Heteroskedastisitas	103
3. Uji Autokorelasi	105
4. Uji Normalitas	107
D. Pembuktian Hipotesis	109
1. Uji Simultan (Uji F)	109
2. Koefisien Determinasi	110
3. <i>Path Analysis</i>	112
E. Pembahasan	118
BAB V PENUTUP	135
A. Kesimpulan	135
B. Saran	136
DAFTAR RUJUKAN	138
LAMPIRAN.....	144
RIWAYAT HIDUP	186

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Isu-Isu Perilaku Konsumen.....	26
Tabel 2.2 : Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan.....	27
Tabel 2.3 : Keterkaitan Antara Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan	43
Tabel 3.1 : Alternatif Jawaban Dan Skor Skala Likert	78
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuesioner	78
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	97
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	98
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	99
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas	100
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas.....	101
Tabel 4.7 : Hasil Uji Multikolinieritas Sub Struktur 1	103
Tabel 4.8 : Hasil Uji Multikolinieritas Sub Struktur 2	104
Tabel 4.9 : Ketentuan Pengambilan Keputusan Uji <i>Durbin Watson</i>	107
Tabel 4.10 : Hasil Uji Autokorelasi Sub Struktur 1	107
Tabel 4.11 : Hasil Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi Sub Struktur 1 .	107
Tabel 4.12 : Hasil Uji Autokorelasi Sub Struktur 2	108
Tabel 4.13 : Hasil Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi Sub Struktur 2 .	108
Tabel 4.14 : Hasil Uji Normalitas <i>One-Sampel Kolmogorov-Smirnov</i> 1	109
Tabel 4.15 : Hasil Uji Normalitas <i>One-Sampel Kolmogorov-Smirnov</i> 2	110
Tabel 4.16 : Hasil Analisis Uji F Sub Struktur 1	111

Tabel 4.17 : Hasil Analisis Uji F Sub Struktur 2	111
Tabel 4.18 : Hasil Koefisien Determinasi Sub Struktur 1.....	112
Tabel 4.19 : Hasil Koefisien Determinasi Sub Struktur 2.....	113
Tabel 4.20 : Model <i>Summary</i> Uji Sub Struktur 1	114
Tabel 4.21 : <i>Coefficients</i> Uji Sub Struktur 1	114
Tabel 4.22 : Model <i>Summary</i> Uji Sub Struktur 2	116
Tabel 4.23 : <i>Coefficients</i> Uji Sub Struktur 2	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Kepuasan Pelanggan.....	31
Gambar 2.2 : Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan	42
Gambar 3.1 : Kerangka Konseptual Variabel	72
Gambar 3.2 : Desain Operasional Variabel.....	73
Gambar 3.3 : Model Diagram Jalur.....	92
Gambar 4.1 : Struktur Rabbani Cabang Pamekasan	96
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Scatterplot</i> Sub Struktur 1.....	105
Gambar 4.3 : Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Scatterplot</i> Sub Struktur 2.....	106
Gambar 4.4 : Model Sub Struktur 1	116
Gambar 4.5: Model Sub Struktur 2.....	119