

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>..i</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLET ARAB INDONESIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
1. Manfaat Teoritis .....	10
2. Manfaat Praktis .....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
A. Landasan Teori .....	13
1. <i>Expectancy Disconfirmation theory</i> .....	13
2. Teori Atribusi ( <i>attribution theory</i> ) .....	16
3. Kepuasan Konsumen.....	17

a) Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
b) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	18
c) Ciri-ciri yang merasa puas .....	20
d) Tipe-tipe kepuasan dan ketidak puasn pelanggan .....	21
e) Metode Pengukuran kepuasan pelanggan.....	22
f) Indikator kepuasan konsumen.....	23
4. Kualitas Pelayanan .....	24
a) Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
b) Tujuan Kualitas Pelayanan .....	26
c) Ukuran Atau Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
d) Prinsip Kualitas Pelayanan .....	33
e) Indikator Kualitas Pelayanan .....	37
5. Harga .....	38
a) Pengertian Harga.....	38
b) Faktor Tujuan Penetapan Harga.....	39
c) Strategi Penetapan Harga.....	42
d) Harga Dalam Pandangan Islam.....	43
e) Indikator Harga .....	44
6. Potongan Harga.....	46
a) Pengertian Potongan Harga .....	46
b) Jenis-Jenis Potongan Harga .....	47
c) Sistem <i>Discount</i> /Potongan Harga Dalam Islam.....	50
d) Indikator Potongan Harga.....	53

B. Tinjauan Pustaka.....	53
C. Krangka Pikir.....	67
D. Hipotesis.....	67
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>69</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	69
B. Lokasi Penelitian.....	70
C. Populasi dan Sampel .....	70
D. Sumber Data .....	72
E. Teknik Pengumpulan Data .....	72
F. Variabel Penelitian .....	73
G. Instrument Penelitian .....	76
H. Teknik Analisis Data.....	77
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>82</b>
A. Karakteristik Responden .....	82
B. Hasil Analisis Data .....	85
C. Pembahasan .....	98
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> kualitas pelayanan .....	5
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> Harga .....	7
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> Potongan Harga .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	1
Tabel 3.1 Bobot Nilai Kuesioner Skala Liket .....	1
Tabel 3.2 Data Oprasional Variabel .....	1
Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin .....	82
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan Usia .....	83
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan .....	83
Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan Pendapatan.....	84
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X1 .....	86
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X2 .....	86
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas X3 .....	87
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Instrumen Reabilitas .....	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	90
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	92
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan) .....	95
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Parsial).....	96
Tabel 4.5 Hasil Uji Determinasi Adjusted R Square .....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prediksi pertumbuhan penjualan dank anal penjualan kosmetik tahun 2015-2023 .....	2
Gambar 1.2 Brand lokal vs Brand internasional.....	3
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	91