

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Landasan Teori	14
1. Theory of Reasoned Action	14
2. Kepuasan Pelanggan	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
b. Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
c. Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam.....	17
d. Indikator Kepuasan Pelanggan	18
3. Kualitas Pelayanan	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
b. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	20
c. Manfaat Kualitas Pelayanan	22
d. Pelayanan dalam Pandangan Islam	23
e. Indikator Kualitas Pelayanan	24
4. Harga	25
a. Pengertian Harga	25

b. Metode Penetapan Harga	26
c. Harga Dalam Pandangan Islam	27
d. Indikator Harga	29
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berfikir	40
D. Pengembangan Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Desain Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	46
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	46
D. Sumber Dan Data	47
E. Metode Pengumpulan Data	47
F. Populasi Dan Sampel	48
a. Populasi	48
b. Sampel	49
G. Variabel-Variabel Penelitian	50
H. Definisi Operasional Variabel	51
I. Teknik Analisis Data	53
1. Uji Instrumen Penelitian	53
a. Uji Validitas	53
b. Uji Reliabilitas	54
2. Uji Asumsi Klasik	54
a. Normalitas	54
b. Multikolinearitas	55
c. Uji Heteroskedastisitas	55
3. Regresi Linier Berganda	56
4. Uji Hipotesis	57
a. Uji Simultan (Uji F)	57
b. Uji Parsial (Uji T)	57
c. Uji Koefisien Determinasi	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59

A. Gambaran Umum MQ Mart Pondok Pesantren Madinatul Quran Desa Betung, Kec. Lubuk Keliat Kab. Ogan Ilir.....	59
1. Sejarah Singkat	59
2. Visi Dan Misi	61
3. Struktur Organisasi	62
B. Karakteristik Responden	62
1. Jenis Kelamin	63
2. Usia Responden	64
3. Pekerjaan Responden	65
4. Penghasilan Responden	66
C. Analisis Data	67
1. Analisis Deskriptif	67
2. Uji Instrumen Data	68
a. Uji Validitas	68
b. Uji Reliabilitas	70
1. Uji Asumsi Klasik	72
a. Uji Normalitas	72
b. Uji Multikolinieritas	73
c. Uji Heteroskedastisitas	74
2. Regresi Linier Berganda	76
3. Uji Hipotesis	78
a. Uji Simultan (Uji F)	78
b. Uji Parsial (Uji T)	78
c. Uji Koefisien Determinasi	80
4. Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	95