

## DAFTAR ISI

|                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                       | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                               | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                | <b>iv</b>   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>                   | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                            | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                        | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                       | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                             | 8           |
| C. Tujuan Penelitian .....                           | 9           |
| D. Kegunaan Penelitian.....                          | 9           |
| 1. Kegunaan Praktis .....                            | 9           |
| 2. Kegunaan Teoritis .....                           | 9           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b> |             |
| <b>HIPOTESIS .....</b>                               | <b>10</b>   |
| A. Landasan Teori.....                               | 10          |
| 1. Kualitas Produk.....                              | 10          |
| a. Pengertian Kualitas Produk.....                   | 10          |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| b. Klasifikasi Produk.....                                     | 11 |
| c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....        | 12 |
| d. Dimensi Kualitas Produk .....                               | 16 |
| e. Kualitas Produk Dalam Pandangan Islam.....                  | 18 |
| 2. Harga .....                                                 | 19 |
| a. Pengertian Harga.....                                       | 19 |
| b. Tujuan Penetapan Harga .....                                | 21 |
| c. Indikator Harga .....                                       | 23 |
| d. Harga Dalam Pandangan Islam.....                            | 24 |
| 3. Kualitas Pelayanan .....                                    | 27 |
| a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....                          | 27 |
| b. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....              | 28 |
| c. Dimensi Kualitas Pelayanan .....                            | 30 |
| d. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam.....               | 31 |
| 4. Kepuasan Pelanggan .....                                    | 32 |
| a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                         | 32 |
| b. Faktor Kepuasan Pelanggan.....                              | 33 |
| c. Indikator Kepuasan Pelanggan.....                           | 34 |
| d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan<br>Pelanggan ..... | 36 |
| e. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.....              | 38 |
| B. Penelitian Terdahulu .....                                  | 39 |
| C. Kerangka Pemikiran.....                                     | 41 |

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| D. Hipotesis.....                                        | 46        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>               | <b>47</b> |
| A. Metode Penelitian.....                                | 47        |
| B. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel ..... | 47        |
| 1. Definisi Variabel .....                               | 47        |
| 2. Operasionalisasi Variabel.....                        | 49        |
| C. Populasi dan Sampel .....                             | 50        |
| 1. Populasi.....                                         | 50        |
| 2. Sampel Penelitian.....                                | 51        |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                          | 52        |
| E. Uji Instrumen Penelitian .....                        | 54        |
| 1. Uji Validitas .....                                   | 54        |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                | 55        |
| F. Teknik Analisis Data.....                             | 57        |
| 1. Uji Asumsi Klasik.....                                | 56        |
| 2. Uji Hipotesis .....                                   | 57        |
| G. Waktu dan Tempat Penelitian .....                     | 63        |
| 1. Waktu Penelitian .....                                | 63        |
| 2. Tempat Penelitian.....                                | 64        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>       | <b>65</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                                | 65        |
| 1. Sejarah Singkat Perusahaan .....                      | 65        |
| 2. Karakteristik Responden Penelitian .....              | 70        |

|                                                        |            |
|--------------------------------------------------------|------------|
| 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... | 75         |
| 4. Deskripsi Variabel Penelitian.....                  | 77         |
| 5. Analisis Data .....                                 | 86         |
| B. Pembahasan.....                                     | 95         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                | <b>107</b> |
| A. Kesimpulan .....                                    | 107        |
| B. Saran.....                                          | 107        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                                     |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Jenis Produk Hijab Vania Store Hijab Tasikmalaya .....                              | 5  |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu .....                                                          | 39 |
| Tabel 3.1  | Operasionalisasi Variabel .....                                                     | 50 |
| Tabel 3.2  | Skala Instrumen Variabel X.....                                                     | 54 |
| Tabel 3.3  | Skala Instrumen Variabel Y .....                                                    | 54 |
| Tabel 3.4  | Kategori Koefisien Korelasi.....                                                    | 60 |
| Tabel 3.5  | Waktu Penelitian .....                                                              | 64 |
| Tabel 4.1  | Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....                     | 75 |
| Tabel 4.2  | Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....                               | 76 |
| Tabel 4.3  | Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....                  | 76 |
| Tabel 4.4  | Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....                  | 76 |
| Tabel 4.5  | Hasil Uji Reliabilitas .....                                                        | 77 |
| Tabel 4.6  | Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Dari Variabel Yang Digunakan .....     | 78 |
| Tabel 4.7  | Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Vania Store Hijab Tasikmalaya .....    | 79 |
| Tabel 4.8  | Klasifikasi Penilaian Untuk Variabel Kualitas Produk.....                           | 80 |
| Tabel 4.9  | Tanggapan Responden Mengenai Harga Produk Vania Store Hijab Tasikmalaya .....       | 81 |
| Tabel 4.10 | Klasifikasi Penilaian Untuk Variabel Harga .....                                    | 82 |
| Tabel 4.11 | Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Vania Store Hijab Tasikmalaya ..... | 83 |

|            |                                                                                        |    |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.12 | Klasifikasi Penilaian Untuk Variabel Kualitas Pelayanan .....                          | 84 |
| Tabel 4.13 | Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan<br>Vania Store Hijab Tasikmalaya ..... | 85 |
| Tabel 4.14 | Klasifikasi Penilaian Untuk Variabel Kepuasan Pelanggan .....                          | 86 |
| Tabel 4.15 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....                                            | 87 |
| Tabel 4.16 | Uji Koefisien Determinasi .....                                                        | 89 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji Koefisien Regresi secara bersama-sama (Uji F) .....                          | 90 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji Koefisien Regresi secara Parsial (uji t) .....                               | 91 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                                           |    |
|------------|-----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran.....                                   | 46 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Vania Store Hijab Tasikmalaya .....   | 69 |
| Gambar 4.2 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                 | 72 |
| Gambar 4.3 | Presentase Responden Berdasarkan Usia.....                | 73 |
| Gambar 4.4 | Presentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan ..... | 74 |