

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
RIWAYAT HIDUP PENELITI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kegunaan Penelitian	14
E. Kajian Penelitian Terdahulu	15
F. Kerangka Pemikiran	17
G. Hipotesis	25
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN	26
A. Konsep dan Teori Penerapan Prinsip-prinsip Syariah	26
1. Pengertian Penerapan Prinsip-prinsip Syariah	26
2. Landasan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah	27
3. Tujuan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah	30
4. Dimensi Penerapan Prinsip-prinsip Syariah	32
5. Mengukur Penerapan Prinsip-prinsip Syariah	34
B. Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan	37
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	37
2. Landasan Syariah Kualitas Pelayanan	37
3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	39
4. Dimensi Kualitas Pelayanan	42
5. Mengukur Kualitas Pelayanan	42
C. Konsep dan Teori Kepuasan Konsumen	45
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	45
2. Landasan Syariah Kepuasan Konsumen	45
3. Karakteristik Kepuasan Konsumen	47
4. Dimensi Kepuasan Konsumen	48
5. Mengukur Kepuasan Konsumen	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	53

A.	Obyek Penelitian	53
B.	Metode dan Pendekatan Penelitian	53
C.	Sumber dan Jenis Data Penelitian	55
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	55
E.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	57
F.	Teknik Pengumpulan Data Penelitian	61
G.	Teknik Penentuan Data	62
1.	Uji Analisis Item	63
2.	Uji Validitas Data	64
3.	Uji Reliabilitas	66
4.	Pengujian Hipotesis	67
a.	Analisis Deskriptif	67
b.	Analisis Asumsi Klasik	68
c.	Analisis Regresi Linier	69
d.	Analisis Korelasi	70
e.	Analisis Koefisiensi Determinasi	71
f.	Analisis Uji Hipotesis	72
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
A.	Gambaran Umum Hotel Noor Kota Bandung	74
1.	Sejarah Berdirinya Hotel Noor Kota Bandung	74
2.	Fasilitas Layanan Hotel Noor Kota Bandung	76
B.	Deskripsi Hasil Penelitian	79
1.	Deskripsi Karakteristik Responden	79
2.	Deskripsi Hasil Responden	81
3.	Pengujian Hipotesis.....	91
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	109
1.	Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Hotel Noor Kota Bandung	109
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Hotel Noor Kota Bandung	111
3.	Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Hotel Noor Kota Bandung	112
BAB V	PENUTUP	116
A.	Kesimpulan	116
B.	Saran/Rekomendasi	119
DAFTAR PUSTAKA		120
LAMPIRAN-LAMPIRAN		



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG