

DAFTAR ISI

SURAT PERYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penelitian	6
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	8
2.1 Kajian Induktif	8
2.2 Kajian Deduktif.....	10
2.2.1 Konsep Halal.....	11
2.2.2 Hotel Syariah	13
2.2.3 Kualitas Pelayanan Logistik	14
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.2.5 Service Dominant Logic (SD-L).....	15
2.2.6 Variabel Penelitian.....	16
2.3 Hubungan Variabel terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.1 Hubungan Persediaan terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.2 Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3 Hubungan Proses Pemesanan terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.3.4 Hubungan Transportasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4 Kerangka Pemikiran.....	18

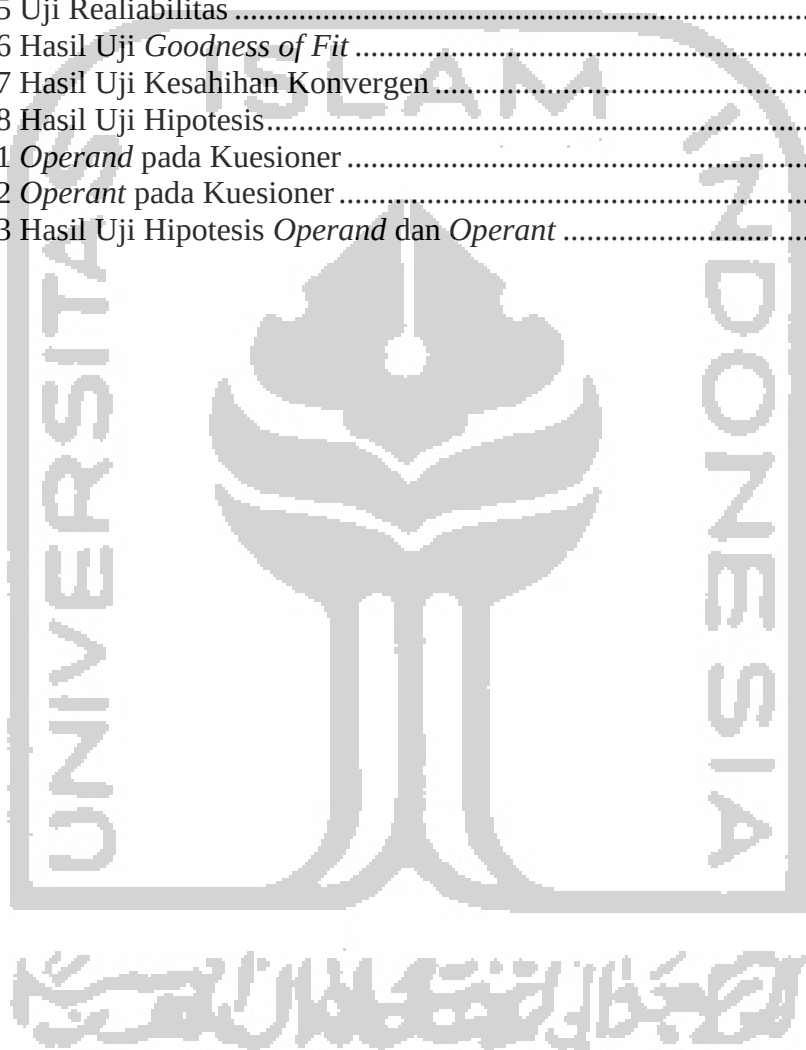
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Objek Penelitian	19
3.2 Sumber Data	19
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	20
3.5 Alur Penelitian	20
3.6 Definsi Operasional dan Pengukuran Variabel	23
3.7 Pengolahan data	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	28
4.1 Profil Perusahaan	28
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	28
4.3 Karakteristik Responden	29
4.3.1 Jenis Kelamin	29
4.3.2 Usia	29
4.3.3 Pekerjaan	30
4.4 Uji Kualitas Instrumen Data	32
4.4.1 Uji Validitas	32
4.4.2 Uji Realiabilitas	33
4.5 <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	34
4.5.1 Persediaan	34
4.5.2 Fasilitas	35
4.5.3 Proses Pemesanan	36
4.5.4 Transportasi	36
4.5.5 Kepuasan Pelanggan	37
4.5.6 Model	37
4.6 Uji Kelayakan/Kecocokan Model	38
4.7 Uji Kesahihan Konvergen	40
4.8 Uji Hipotesis	41
BAB V PEMBAHASAN	43
5.1 Hubungan Variabel terhadap Kepuasan Pelanggan	43
5.1.1 Pengaruh persediaan terhadap kepuasan pelanggan (H1)	43
5.1.2 Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (H2)	43
5.1.3 Pengaruh proses pemesanan terhadap kepuasan pelanggan (H3)	44
5.1.4 Pengaruh transportasi terhadap kepuasan pelanggan (H4)	44
5.2 <i>Service Dominant Logic (SD-L)</i>	44
BAB VI PENUTUP	49

6.1	Kesimpulan	49
6.2	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN.....		54



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Goodness of fit</i>	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.4 Uji Validitas	32
Tabel 4.5 Uji Realiabilitas	33
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Kesahihan Konvergen	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis	41
Tabel 5.1 <i>Operand</i> pada Kuesioner	45
Tabel 5.2 <i>Operant</i> pada Kuesioner	46
Tabel 5.3 Hasil Uji Hipotesis <i>Operand</i> dan <i>Operant</i>	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.1 Alur Penelitian	21
Gambar 4.1 Hasil Olah Data CFA Persediaan.....	34
Gambar 4.2 Hasil Olah Data CFA Fasilitas.....	35
Gambar 4.3 Hasil Olah Data CFA Fasilitas.....	36
Gambar 4.4 Hasil Olah Data CFA Proses Pemesanan.....	36
Gambar 4.5 Hasil Olah Data CFA Transportasi	36
Gambar 4.6 Hasil Olah Data CFA Kepuasan Pelanggan.....	37
Gambar 4.7 Model CFA	38
Gambar 4.8 Hasil Olah Data <i>Structural Equation Model</i>	39
Gambar 5.1 Sumber Daya <i>Operand</i>	47
Gambar 5.2 Sumber Daya <i>Operant</i>	47

