

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB.....	iii
1. Konsonan.....	iii
2. Vokal Pendek.....	iii
3. Vokal Panjang.....	iii
4. Diftong.....	iv
5. Pembauran.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan.....	13
D. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II KERANGKA TEORITIS .....	16
A. Loyalitas Pelanggan.....	16
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	16
2. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	20
3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	22
4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan .....	23
B. <i>Halal Awareness</i> .....	25
1. Pengertian <i>Halal Awareness</i> .....	25
2. Indikator <i>Halal Awareness</i> .....	27
3. Faktor yang mempengaruhi <i>Halal Awareness</i> .....	30
C. <i>Trust</i> (Kepercayaan) .....	30
1. Pengertian <i>Trust</i> .....	30
2. Indikator <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	33
3. Faktor-Faktor terbentuknya <i>Trust</i> .....	34
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Trust</i> .....	35

D.	<i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	36
1.	Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> .....	36
2.	Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	38
3.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	40
E.	<i>Total Quality Service</i> .....	41
1.	Pengertian Total Quality Service (TQS).....	41
2.	Fokus Total Quality Service .....	43
3.	Indikator Total Quality Service .....	45
4.	Strategi untuk mempertahankan kualitas layanan .....	46
F.	Penelitian Terdahulu .....	47
G.	Kerangka Pemikiran .....	52
H.	Hipotesis .....	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		57
A.	Metode Penelitian.....	57
B.	Operasionalisasi Variabel.....	57
C.	Populasi dan Sampel.....	60
1.	Populasi .....	60
2.	Sampel .....	61
3.	Kriteria Responden.....	62
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	63
1.	Observasi .....	63
2.	Kuesioner.....	64
E.	Instrumen Penelitian .....	64
F.	Teknik Analisis Data.....	69
1.	Metode Partial Least Square (PLS) .....	70
2.	Uji Hipotesis .....	73
G.	Tempat dan Jadwal Penelitian .....	73
1.	Tempat Penelitian .....	73
2.	Waktu Penelitian.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		75
A.	Profil Lokasi Penelitian .....	75
B.	Hasil Penelitian.....	76
C.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	81
D.	Hasil Analisis Data .....	83

1. Evaluasi Model Menggunakan Uji SEM.....	83
2. Uji Hipotesis.....	92
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
BAB V PENUTUP .....	120
A. Simpulan.....	120
B. Saran .....	122
DAFTAR PUSTAKA .....	124
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	131
BIODATA PENULIS.....	161

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 UMKM Bersertifikasi Halal .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	47
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	58
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	65
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	65
Tabel 3. 4 Kriteria R-Square.....	72
Tabel 4. 1 Profil Responden .....	77
Tabel 4. 2 Usia Responden .....	77
Tabel 4. 3 Jenis Pekerjaan Responden.....	78
Tabel 4. 4 Pendapatan Responden .....	78
Tabel 4. 5 Frekuensi Pembelian Responden .....	79
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	79
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Jenis UMKM.....	80
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban.....	81
Tabel 4. 9 Nilai AVE.....	84
Tabel 4. 10 Nilai Outer Loading.....	85
Tabel 4. 11 Nilai Cross Loading .....	87
Tabel 4. 12 Nilai Fornell–Larcker Criterion .....	88
Tabel 4. 13 Nilai Cronbach's alpha dan Composite reliability .....	89
Tabel 4. 14 Nilai R-Square .....	90
Tabel 4. 15 Nilai F-Square.....	91
Tabel 4. 16 Path coefficient .....	93
Tabel 4. 17 Nilai Spesific Indirect Effect .....	93

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Studi Pendahuluan .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	53
Gambar 4. 1 Hasil Nilai Loading Factor .....	84
Gambar 4. 2 Nilai Bootstrapping.....	92