



Penulis :
Ananda Micola

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU 2026

PENGARUH PRINSIP-PRINSIP EKONOMI ISLAM, ETIKA BISNIS ISLAM, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN OJEK ONLINE BERDOMISILI DI KECAMATAN SELEBAR



Editor :
Dr. Evan Stiawan, M.M
Dr. Andi Cahyono, ME

**PENGARUH PRINSIP-PRINSIP EKONOMI ISLAM,
ETIKA BISNIS ISLAM, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN OJEK ONLINE
BERDOMISILI DI KECAMATAN SELEBAR**



JURNAL ILMIAH

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi (S.E)**

**OLEH :
ANANDA MICOLA
NIM : 2223130199**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
2026/1448H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patih Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51176-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinmasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Pengaruh Prinsip - Prinsip Ekonomi Islam, Etika Bisnis Islam, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ojek Online Berdomisili Di Kecamatan Selebarr" yang disusun oleh:

Nama : Ananda Micola

NIM : 2223130199

Program Studi : Ekonomi Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Jurnal : Surplus : Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi, Manajemen Dan Akutansi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 5 Agustus 2026
21 Safar 1448 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Evan Siliawan, M.M.
NIP. 199203202019031008

Dr. Andi Cahyono, M.E. NIP.
198505242020121004

Mengetahui
Ko. Prodi Ekonomi Syariah
Eng Juli Yanto, M.E.
NIP. 199307052020121010



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul "Pengaruh Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam, Etika Bisnis Islam, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ojek Online Berdomisili Di Kecamatan Selebar" yang disusun oleh:

Nama : Ananda Micola

NIM : 2223130199

Program Studi : Ekonomi Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Artikel Jurnal Ilmiah

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Agustus 2026

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 24 Agustus 2026 M

11 Rabiulawal 1448 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Nilda Susilawati, M.Ag

Dr. Andi Cahyono, M.Pd

NIP. 197905202007102003

NIP. 198505242020121004

Penguji I

Penguji II

Nilda Susilawati, M.A.g

Dr. Amimah Oktarina, M.E

NIP. 197905202007102003

NIP. 199210212018012001

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. Suwariin, MA

NIP. 196904021999031004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinibengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

1. Dengan ini saya menyatakan: Jurnal dengan judul "Pengaruh Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam, Etika Bisnis Islam, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ojek Online Berdomisili Di Kecamatan Selebar", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Agustus 2026

Mahasiswa yang menyatakan



Ananda Micola

NIM. 2223130199

ABSTRAK

Pengaruh Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam, Etika Bisnis Islam, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Ojek Online Di Kecamatan Selebar

Oleh : Ananda Micola NIM:2223130199

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh prinsip-prinsip ekonomi Islam, etika bisnis Islam, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen ojek online di Kecamatan Selebar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen ojek online yang berdomisili di Kecamatan Selebar, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip ekonomi Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen ojek online. Etika bisnis Islam juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selain itu, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen serta menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Secara simultan, prinsip-prinsip ekonomi Islam, etika bisnis Islam, dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen ojek online di Kecamatan Selebar. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan sebesar 48,1% variasi loyalitas konsumen, sedangkan 51,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan penyedia layanan ojek online dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mengoptimalkan penerapan prinsip-prinsip ekonomi Islam dan etika bisnis Islam pada proses pelayanan sehingga mampu meningkatkan loyalitas konsumen secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam, Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen, Ojek Online.

ABSTRACT

The Influence of Islamic Economic Principles, Islamic Business Ethics, and Service Quality on the Loyalty of Online Motorcycle Taxi Consumers in Selebar District
Oleh : Ananda Micola NIM:2223130199

This study aims to examine the influence of Islamic economic principles, Islamic business ethics, and service quality on the loyalty of online motorcycle taxi consumers in Selebar District. A quantitative approach utilizing a survey method was employed. Data were collected via questionnaires distributed to online motorcycle taxi consumers residing in Selebar District and subsequently analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial tests (t-test), simultaneous tests (F-test), and the coefficient of determination (R^2). The results indicate that Islamic economic principles have a positive and significant effect on consumer loyalty. Islamic business ethics were also found to have a positive and significant impact on consumer loyalty. Furthermore, service quality positively and significantly influenced consumer loyalty, emerging as the most dominant variable. Collectively, Islamic economic principles, Islamic business ethics, and service quality were shown to have a positive and significant impact on the loyalty of online motorcycle taxi consumers in Selebar District. The coefficient of determination reveals that the three independent variables explain 48.1% of the variation in consumer loyalty, while the remaining 51.9% is influenced by factors outside the research model. These findings are expected to serve as a reference for online motorcycle taxi service providers to enhance service quality and optimize the application of Islamic economic principles and business ethics within their service processes, thereby fostering sustainable consumer loyalty.

Keywords: *Islamic Economic Principles, Islamic Business Ethics, Service Quality, Consumer Loyalty, Online Motorcycle Taxis.*

MOTTO

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

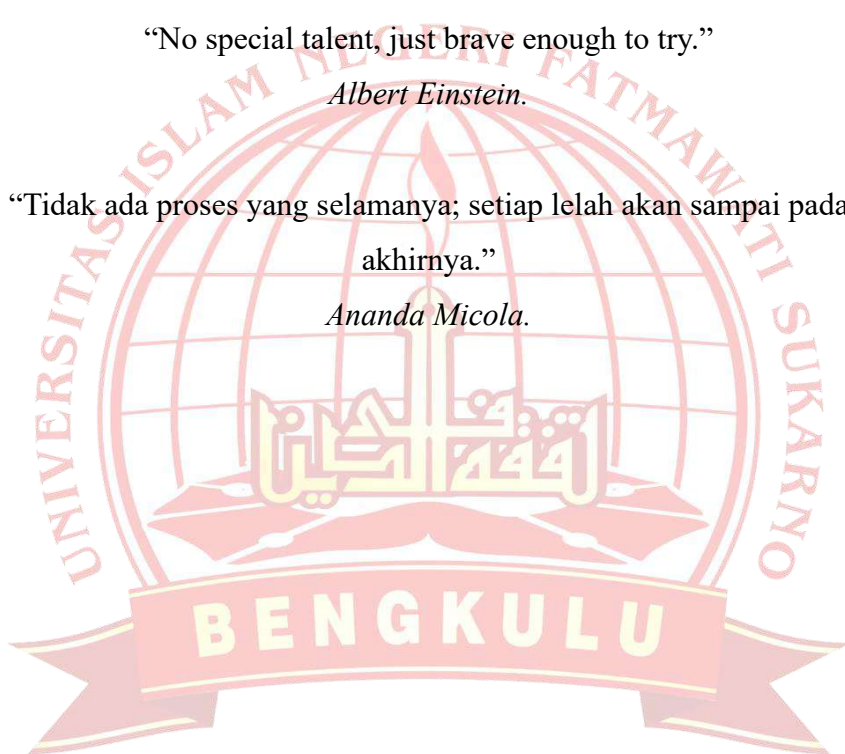
QS. Al-Anfal ayat 46.

“No special talent, just brave enough to try.”

Albert Einstein.

“Tidak ada proses yang selamanya; setiap lelah akan sampai pada akhirnya.”

Ananda Micola.



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat, serta kemudahan yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, bimbingan, bantuan, dan menemani setiap proses perjalanan saya hingga sampai pada tahap ini:

1. Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tanpa pertolongan dan kehendak-Nya, saya tidak akan mampu melewati setiap proses hingga sampai pada tahap ini. Terima kasih Ya Allah karena selalu memberikan jalan ketika saya merasa kesulitan dan memberikan kekuatan ketika saya merasa lelah. Semoga segala usaha, ilmu, dan pencapaian yang diperoleh selama proses ini dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat dan penuh keberkahan.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Juanda Hernawan dan Ibu Helna Wati. Terima kasih yang tak terhingga atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, dukungan yang selalu

diberikan, serta segala pengorbanan yang telah dilakukan selama perjalanan pendidikan saya. Terima kasih karena selalu percaya dan menjadi alasan saya untuk terus berjuang, bahkan ketika saya sendiri sempat meragukan kemampuan diri. Pencapaian ini tidak terlepas dari doa dan perjuangan Bapak dan Ibu. Semoga skripsi dan gelar ini dapat menjadi salah satu bentuk kecil dari rasa terima kasih saya serta dapat membuat Bapak dan Ibu bangga. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang panjang, serta membalas setiap kebaikan dan pengorbanan Bapak dan Ibu dengan keberkahan yang berlimpah.

3. Bapak Pembimbing I, Dr. Evan Stiawan, M.M. Terima kasih saya sampaikan atas waktu, ilmu, arahan, bimbingan, kritik, dan saran yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap masukan dan koreksi yang diberikan menjadi bagian penting dalam membantu saya menyelesaikan skripsi dengan lebih baik. Terima kasih atas kesabaran dan perhatian selama proses bimbingan. Semoga segala ilmu dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

4. Bapak Pembimbing II, Dr. Andi Cahyono, ME. Terima kasih atas waktu, ilmu, arahan, bimbingan, serta berbagai masukan yang telah diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini. Setiap saran, kritik, dan arahan yang diberikan menjadi pembelajaran berharga bagi saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas kesabaran dan segala bantuan selama proses bimbingan. Semoga setiap ilmu dan kebaikan yang telah diberikan menjadi amal yang bernilai dan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.
5. Teman-teman dan orang-orang terdekat. Terima kasih kepada teman-teman dan orang-orang terdekat yang telah hadir, membantu, menemani, dan memberikan dukungan selama perjalanan pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk setiap bantuan, semangat, perhatian, waktu, serta kesediaan mendengarkan keluh kesah selama melewati proses yang tidak selalu mudah. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, bertukar pikiran, memberikan semangat ketika saya merasa lelah, dan menghadirkan tawa di tengah berbagai kesibukan. Setiap kebaikan dan kehadiran kalian memiliki arti tersendiri dalam perjalanan ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan kebahagiaan, kesehatan, dan keberkahan.

6. Last but not least, untuk diriku sendiri, Ananda Micola.

Terima kasih karena telah bertahan dan berjuang sampai pada titik ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk melangkah di tengah rasa lelah, takut, ragu, dan berbagai proses yang tidak selalu mudah. Terima kasih untuk setiap usaha, waktu, air mata, dan doa yang telah menemani perjalanan hingga akhirnya satu tahap penting ini dapat diselesaikan. Tidak semua orang mengetahui bagaimana perjalanan ini dilalui, tetapi diri sendiri tahu betapa banyak hal yang telah dilewati untuk sampai di titik ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika keadaan tidak sesuai dengan harapan dan tetap berusaha menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa saya mampu melewati hal-hal yang dahulu terasa berat. Terima kasih, Ananda Micola, sudah bertahan, sudah berusaha, dan sudah sampai sejauh ini. Semoga langkah setelah ini dipenuhi dengan kemudahan, keberkahan, kebahagiaan, dan keberhasilan serta mampu menjadi pribadi yang lebih baik dan membanggakan kedua orang tua serta orang-orang yang selalu mendukung. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam, Etika Bisnis Islam, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Ojek Online di Kecamatan Selebar.” Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi teladan dalam menegakkan nilai-nilai kejujuran, amanah, keadilan, dan tanggung jawab. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu ekonomi Islam serta menjadi bahan masukan bagi penyedia layanan ojek online dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khairudin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Bapak Prof. Dr. Suwarjin, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Bapak Eeng Juli Efrianto, M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
4. Bapak Dr. Evan Stiawan, M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bantuan, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Andi Cahyono, ME selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan bantuan, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memperjuangkan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

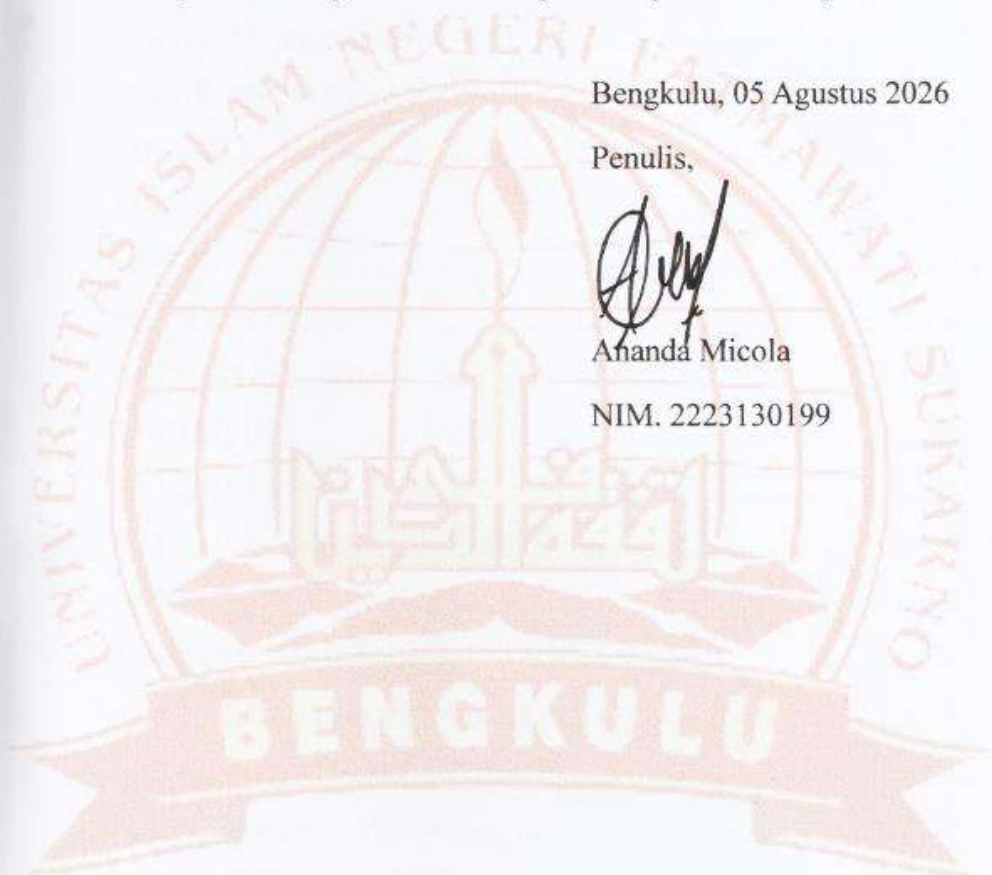
Bengkulu, 05 Agustus 2026

Penulis,



Ahanda Micola

NIM. 2223130199



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vii
MOTTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Batasan Masalah	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan penelitian.....	12
E. Kegunaan penelitian.....	12
F. Penelitian terdahulu	15
G. Sistematika penulisan.....	30
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL	32
A. Teori Perilaku Konsumen Muslim	32

B.	Loyalitas Konsumen	48
C.	Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam	59
D.	Etika Bisnis Islam	66
E.	Kualitas pelayanan	73
F.	Pengaruh Prinsip Ekonomi Islam, Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	82
G.	Kerangka Berpikir	86
BAB III METODE PENELITIAN		92
A.	Jenis dan pendekatan penelitian	92
B.	Waktu dan Lokasi Penelitian	93
C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	96
D.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	101
E.	Variabel dan Definisi Operasional	103
F.	Teknik Analisis Data	107
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		111
A.	Gambaran Umum Data Penelitian	111
1.	Ruang Lingkup dan Unit Analisis	111
2.	Model Penelitian dan Pengukuran Variabel	112
B.	Analisis Statistik Deskriptif	113
1.	Pedoman Kategorisasi Nilai Rata-Rata	113
2.	Statistik Deskriptif Masing-Masing Variabel	114
3.	Distribusi Frekuensi dan Mean Setiap Pernyataan	116
C.	Uji Instrumen Penelitian	123
1.	Uji Validitas Pearson Product Moment	123
2.	Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	127

D.	Uji Asumsi Klasik	128
1.	Uji Normalitas Residual	129
2.	Uji Multikolinearitas	130
3.	Uji Heteroskedastisitas	131
E.	Analisis Regresi Linear Berganda	133
1.	Variabel yang Dimasukkan ke dalam Model	133
2.	Koefisien Regresi dan Persamaan Regresi	134
3.	Grafik Residual Regresi.....	136
F.	Pengujian Hipotesis.....	137
1.	Uji t atau Pengaruh Parsial	137
2.	Uji F atau Pengaruh Simultan.....	139
3.	Koefisien Determinasi.....	140
G.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	141
1.	Pengaruh Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam terhadap Loyalitas Konsumen.....	141
2.	Pengaruh Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Konsumen.....	144
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	146
4.	Pengaruh Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam, Etika Bisnis Islam, dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan terhadap Loyalitas Konsumen.....	149
5.	Keterkaitan Hasil Deskriptif dengan Hasil Regresi	151
6.	Implikasi Teoretis dan Praktis	152
7.	Batas Interpretasi Hasil.....	153
H.	Kesimpulan Hasil Analisis	154

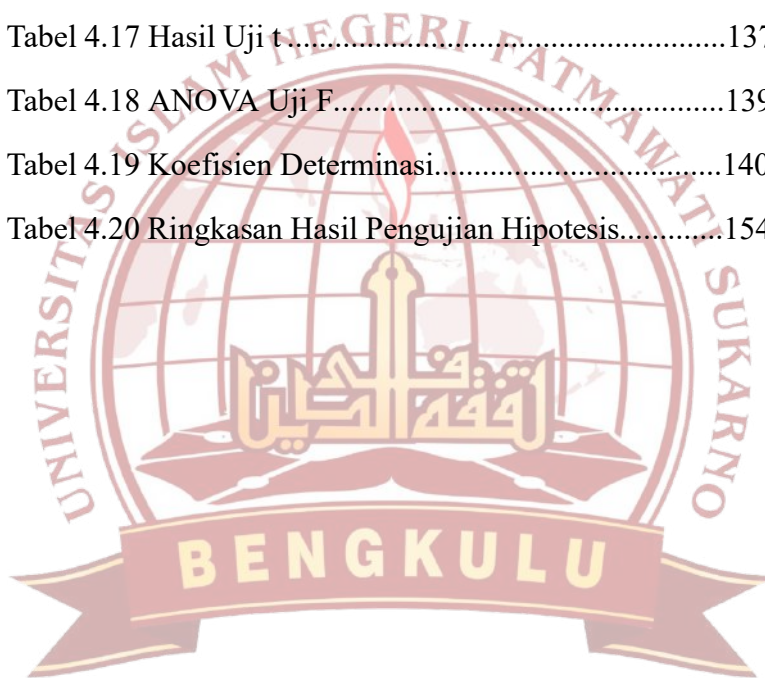
BAB V PENUTUP.....	157
A. Kesimpulan	157
B. Implikasi	158
C. Saran	160
DAFTAR PUSTAKA.....	162
LAMPIRAN.....	167



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	94
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	104
Tabel 4.1 Pedoman Kategorisasi Nilai Rata-Rata.....	113
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	114
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Variabel Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam.....	117
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Variabel Etika Bisnis Islam.....	118
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	120
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Konsumen.....	121
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam.....	123
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Etika Bisnis Islam.....	124
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	125
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	126
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	127

Tabel 4.12 Uji Normalitas Residual.....	129
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	131
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	132
Tabel 4.15 Variables Entered/Removed.....	134
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Regresi.....	134
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	137
Tabel 4.18 ANOVA Uji F.....	139
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi.....	140
Tabel 4.20 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	154



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram kerangka berpikir.....	91
Gambar 4.1 Grafik Normalitas Residual	130
Gambar 4.2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	133



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Pengajuan Tugas Akhir.....	168
Lampiran 2: Surat Penunjuk Pembimbing.....	169
Lampiran 3: Lembar Pertanyaan Kuisisioner.....	170
Lampiran 4: Output SPSS	173
Lampiran 5: Surat Izin Penelitian.....	179
Lampiran 6: Lembar Bimbingan Pembimbing 1.....	180
Lampiran 7: Lembar Bimbingan Pembimbing 2.....	182
Lampiran 8: Surat Keaslian	184
Lampiran 9: Lembar Bukti Lulus Plagiasi.....	185
Lampiran 10: Lembar Saran Penguji 1.....	186
Lampiran 11: Lembar Saran Penguji 2.....	187
Lampiran 12: Lembar Bukti Lulus SKPI.....	188