

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Diferensiasi Produk	12
2.1.1 Produk.....	12

2.1.2 Strategi Diferensiasi	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.1 Wujud Fisik (Tangible)	17
2.2.2 Empati (Empathy).....	18
2.2.3 Daya Tanggap (Responsiveness)	18
2.2.4 Jaminan (Assurance)	18
2.3 Komunikasi.....	19
2.4 Kepercayaan	21
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Teori	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Jenis dan Sumber Data	28
3.2.1 Data Primer	28
3.2.2 Data Sekunder	28
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.4.1 Interview (wawancara)	30
3.4.2 Kuesioner (Angket)	30
3.4.3 Dokumentasi	31
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31

3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Instrumen	33
a. Uji Validitas	33
b. Uji reliabilitas	33
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	33
a. Uji Multikoloneritas.....	34
b. Uji Heteroskedastisitas	34
c. Uji Normalitas	35
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	36
a. Uji t	37
b. Uji Model	37
c. Koefisien Determinasi	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Responden.....	39
4.1.1 Pendidikan Responden	39
4.1.2 Pekerjaan Responden	40
4.1.3 Penghasilan Responden	40
4.1.4 Pemahaman Responden terhadap Kurban	41
4.2 Analisis Deskriptif Kualitatif.....	41
4.2.1 Variabel Diferensiasi Produk (x1).....	41
4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (x2).....	45

4.2.3 Variabel Komunikasi (x3)	48
4.2.4 Variabel Kepercayaan (y)	52
4.3 Analisis Deskriptif Kuantitatif	54
4.3.1 Uji Vaiditas	54
4.3.2 Uji Reliabilitas	56
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	56
a. Normalitas	56
b. Uji Multikolonieritas	57
c. Uji Heterpkedastisitas	58
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.3.5 Koefisien Determinasi	60
4.3.6 Pengujian Hipotesis	61
4.4 Pembahasan	63
4.4.1 Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepercayaan	63
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan	63
4.4.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepercayaan	64
BAB V PENUTUP	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	