

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian :.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pemasaran.....	11
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan... ..	13
2.2.1Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.2Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3 Harga.....	18
2.3.1 Pengertian Harga.....	18
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga.....	19
2.3.3 Metode Penetapan Harga.....	21
2.3.4Strategi Penetapan Harga.....	25
2.3.5 Indikator Harga.....	25
2.3.6 Harga Dalam Perspektif Islam.....	25
2.4Kualitas Pelayanan.....	26
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
2.4.3 Kualitas Pelayanan Dalam Islam.....	28


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.4 Produk.....	29
2.5.1 Pengertian Produk.....	29
2.6 Penelitian Terdahulu.....	30
2.7 Kerangka Pemikiran.....	31
2.8 Hipotesis.....	32
2.9 Variabel Penelitian.....	33
2.10 Defenisi Konsep Operasional Penelitian.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.3.1 Populasi .....	37
3.3.2 Sampel Penelitian .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1 Uji Alat Ukur.....	39
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.5.4 Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
4.1 Sejarah Objek Penelitian .....	47
4.2 Visi dan Misi .....	48
4.3 Struktur Organisasi .....	49
4.3.1 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi.....	51
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Karakteristik Responden.....	54
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	54
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
5.1.3 Responden berdasarkan Pekerjaan.....	55
5.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
5.2 Deskripsi Variabel.....	57



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Harga.....	57
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Produk.....	59
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan pelanggan.....	61
5.3. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	62
5.3.1 Uji Validitas.....	62
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	65
5.4 Uji Normalitas Data.....	66
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	67
5.5.1 Uji Multikolinieritas .....	67
5.5.3 Uji Antokorelasi.....	70
5.6. Analisis Data Penelitian.....	71
5.6.1 Regresi Linier Berganda.....	71
5.6.2 Uji Secara Parsial (Uji T).....	73
5.6.3 Uji Secara Simultan (Uji F).....	75
5.6.4 Koefisien Determinasi.....	76
5.7 Pembahasan .....	77.
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	79
6.2 Saran.....	80