



DAFTAR ISI

ABSTRAKi

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABELx

DAFTAR GAMBAR.....xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah.....7

1.3 Tujuan Penulisan8

1.4 Manfaat Penulisan8

1.5 Sistematika Penulisan9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pemasaran.....11

2.2 Unsur-unsur Pemasaran Konsumen.....11

2.3 Konsep Inti Pemasaran13

2.4 Kepuasan Pelanggan 16

2.4.1 Faktor-Faktor Tingkat Kepuasan Konsumen22

2.4.2 Elemen-elemen Kepuasan Pelanggan23

2.5 Harga24

2.5.1 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....27

2.6 Kualitas Produk28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dalam rangka penggunaan sebagai alat atau sumber belajar, seluruh karya tulis ini diperbolehkan untuk dipindai, direkam, dan ditransmisikan dengan cara apapun, termasuk dengan menggunakan alat-alat komunikasi, tanpa diperkenankan untuk diperjualbelikan atau untuk kepentingan komersial lain. Untuk lebih jelasnya, silakan kunjungi laman: www.uin-suska-riau.ac.id
 2. Dalam rangka penggunaan untuk dan dalam pembelajaran sebagai bahan ajar, seluruh karya tulis ini diperbolehkan untuk dipindai, direkam, dan ditransmisikan dengan cara apapun, termasuk dengan menggunakan alat-alat komunikasi, tanpa diperkenankan untuk diperjualbelikan atau untuk kepentingan komersial lain. Untuk lebih jelasnya, silakan kunjungi laman: www.uin-suska-riau.ac.id



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dalam rangka pengujian sebagai alat atau seluruh karya tulis ini tanpa menaungi dan melindungi sumber:

- a. Pengujian hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan atau masalah.
- b. Pengujian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dalam rangka penggunaan karya dan nama penanya sebagai alat atau seluruh karya tulis ini tidak menaungi dan melindungi sumber:

2.6.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	31
2.7 Layanan Purna Jual.....	31
2.7.1 Hubungan Layanan Purna Jual dengan Kepuasan Pelanggan	35
2.8 Prinsip Islam Tentang Pasar dan Pemasaran Syariah	35
2.8.1 Pandangan Islam Tentang Kepuasan Pelanggan	37
2.9 Penelitian Terdahulu	39
2.10 Variabel Penelitian	41
2.11 Konsep Operasional Variabel	42
2.12 Kerangka Pemikiran.....	43
2.13 Hipotesis.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	46
3.2 Jenis dan Sumber Data	46
3.3 Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1 Teknik Penarikan Sampel.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Metode Analisis Data	49
3.5.1 Skala Pengukuran	49
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	49
3.5.3 Analisis Kuantitatif.....	50
3.6 Uji Kualitas Data	50



3.6.1 Uji Validitas.....50

3.6.2 Uji Reliabilitas51

3.7 Uji Asumsi Klasik52

3.7.1 Uji Normalitas52

3.7.2 Uji Multikolinearitas53

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas53

3.7.4 Uji Autokorelasi54

3.8 Uji Regresi Linear Berganda55

3.9 Uji Hipotesis56

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)56

3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....56

3.9.3 Uji Determinasi (R^2).....57

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.....58

4.2 Visi dan Misi Kecamatan Rengat60

4.3 Luas Wilayah.....62

4.4 Penduduk64

4.5 Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan.....64

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden.....67

5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....67

5.1.2 Responden Berdasarkan Usia68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, mengarang, menyalin, atau melakukan tindakan lain yang merugikan dan memperjualbelikan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerbitan atau masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang menggunakan dan menyalin atau memperjualbelikan seluruh atau sebagian isi dan gambar yang terdapat dalam buku ini.

5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
5.1.4 Responden Berdasarkan Waktu Pembelian	70
5.2 Deskriptif Variabel	71
5.2.1 Kepuasan Pelanggan	71
5.2.2 Harga	73
5.2.3 Kualitas Produk	75
5.2.4 Layanan Purna Jual	77
5.3 Uji Kualitas Data	79
5.3.1 Uji Validitas	79
5.3.2 Uji Reliabilitas	82
5.4 Uji Normalitas Data	84
5.5 Uji Asumsi Klasik	86
5.5.1 Uji Multikolinearitas	86
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas	87
5.5.3 Uji Autokorelasi	88
5.6 Analisis Data Penelitian	90
5.6.1 Uji Regresi Linier Berganda	90
5.6.2 Uji Parsial (Uji t)	92
5.6.3 Uji Simultan (Uji F)	95
5.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	96
5.7 Pembahasan	98

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dalam rangka melindungi kepentingan atau seluruh karya tulis, indera, gambar, dan lain-lain yang diterbitkan dan disebarluaskan, sumber:
 - a. Perundang-undangan yang berlaku mengenai penerbitan, penulisan, dan penyebaran karya tulis, gambar, dan lain-lain yang diterbitkan dan disebarluaskan.
 - b. Perundang-undangan yang mengatur mengenai hak cipta di Suska Riau.
2. Dalam rangka melindungi kepentingan dan nama penerbit sebagai penerbit, sumber:
 - a. Perundang-undangan yang mengatur mengenai penerbitan, penulisan, dan penyebaran karya tulis, gambar, dan lain-lain yang diterbitkan dan disebarluaskan.
 - b. Perundang-undangan yang mengatur mengenai hak cipta di Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU
UIN SUSKA RIAU