

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

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	14
2.2 Pengertian Jasa.....	14
2.2.1 Karakteristik Jasa.....	17
2.2.2 Klasifikasi Jasa .....	18
2.2.3 Ciri-Ciri Jasa.....	20
2.3 Kepuasan Konsumen .....	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	20
2.3.2 Mengukur Kepuasan Konsumen .....	24
2.4 Pengertian Kualitas Jasa .....	27
2.4.1 Pengertian Kualitass Pelayanan.....	27
2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	29
2.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan .....	31
2.5 Konsep Islam Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah .....	32

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.1 Kualitas Pelayanan Dalam Islam .....	32
2.5.2 Kepuasan Konsumen Dalam Islam.....	35
2.6 Hubungan Antara Variabel .....	36
2.7 Penelitian Terdahulu .....	37
2.8 Kerangka Pemikiran .....	39
2.9 Defenisi dan Konsep Operasional Variabel.....	39
2.10 Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.1.1 Lokasi Penelitian .....	43
3.1.2 Waktu Penelitian.....	43
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.5 Teknik Analisis Data .....	46
3.6 Uji Kualitas Data .....	47
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.8 Uji Regresi Berganda .....	50
3.9 Uji Hipotesis .....	51
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Sejarah Berdirinya KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan.....	54
4.2 Layanan Service.....	56
4.3 Jasa Layanan Terbagi 3 Fase. ....	58
4.4 Visi dan Misi KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan. ....	59
4.5 Tujuan dan Sasaran KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan. ....	56
4.6 Jenis Penilaian Properti .....	60
4.7 Struktur Organisasi Unit Kerja Tempat Penelitian.....	60

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.

<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Karakteristik Responden.....	62
5.2 Deskripsi Variabel .....	62
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....	62
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangible</i> (bukti fisik).....	64
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i> (keandalan).....	65
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	66
5.2.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i> (jaminan).....	67
5.2.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Empathy</i> (empati) .....	68
5.3 Uji Kualitas Data .....	69
5.3.1 Uji Validitas.....	69
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	70
5.4 Uji Normalitas Data.....	71
5.5 Uji Asumsi Klasik .....	73
5.5.1 Uji Multikolinieritas .....	74
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	75
5.5.3 Uji Autokorelasi .....	77
5.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
5.6.1 Uji Secara Parsial (Uji T) .....	80
5.6.2 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	82
5.6.3 Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) .....	83
5.7 Pembahasan .....	84
5.7.1 Kepuasan Nasabah (Y) .....	84
5.7.2 <i>Tangible</i> (bukti fisik) (X1) .....	84
5.7.3 <i>Reliability</i> (keandalan) (X2) .....	85
5.7.4 <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) (X3).....	85
5.7.5 <i>Assurance</i> (jaminan) (X4) .....	86
5.7.6 <i>Empathy</i> (empati) (X5).....	86

**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.

<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran .....	90

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

