


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi 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	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Konsep Pemasaran	12
2.1.3 Konsep Penjualan	13
2.1.4 Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa	14
2.1.5 Bauran Pemasaran	16
2.2 <i>People</i>	20
2.2.1 Pengertian <i>People</i>	20
2.3 <i>Process</i>	21
2.3.1 Pengertian <i>Process</i>	21
2.4 <i>Physical Evidence</i>	22
2.4.1 Pengertian <i>Physical Evidence</i>	22
2.5 Loyalitas Konsumen	24
2.5.1 Pengertian Loyalitas Konsumen	24
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	25
2.5.3 Tahap Pembentukan Loyalitas Konsumen	28

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.

2.5.4 Indikator Loyalitas Konsumen	29
2.6 Pandangan Islam	29
2.6.1 Pemasaran Dari Perspektif Islam dan Al-Qur'an	29
2.7 Penelitian Terdahulu	31
2.8 Kerangka Pemikiran	35
2.9 Konsep Operasional Variabel	36
2.10 Hipotesis	38
BAB III : METODE PENELITIAN	39
3.1 Lokasi Penelitian	39
3.2 Jenis dan Sumber Data	39
3.2.1 Data Primer	39
3.2.2 Data Sekunder	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1 Interview	39
3.3.2 Metode Kuesioner	39
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.5 Teknik Analisis Data	42
3.5.1 Uji Kualitas Data	42
a. Uji Validitas Data	42
b. Uji Reliabilitas	43
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	44
1. Uji Multikolinieritas	44
2. Uji Heterokedastisitas	44
3. Uji Autokorelasi	45
3.5.3 Uji Hipotesis	46
1. Analisa Regresi Berganda	46
2. Uji Parsial (Uji t)	46
3. Uji Simultan (Uji F)	47
4. Koefisien Korelasi dan Determinasi (R^2)	47



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.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	49
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	49
4.2 Visi dan Misi Hotel Arya Duta	50
4.3 Klasifikasi / Karakteristik	51
4.4 Fasilitas Hotel Arya Duta	51
4.5 Struktur Organisasi	55
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
5.1 Karakteristik Responden	58
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia	58
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
5.1.3 Responden Berdasarkan Status Pernikahan	60
5.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
5.2 Deskripsi Variabel	61
5.2.1 <i>People</i>	61
5.2.2 <i>Process</i>	63
5.2.3 <i>Physical Evidence</i>	64
5.2.4 Loyalitas Konsumen	66
5.3 Uji Kualitas Data	68
5.3.1 Uji Validitas	68
5.3.2 Uji Reabilitas	69
5.4 Uji Asumsi Klasik	70
5.4.1 Uji Normalitas	70
5.4.2 Uji Multikolinieritas	72
5.4.3 Uji Heterokedastisitas	73
5.4.4 Uji Autokorelasi	74
5.5 Uji Regresi Berganda	75
5.6 Uji Hipotesis	77
5.6.1 Uji t (Parsial)	77
5.6.2 Uji F (Simultan)	79



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.

5.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	80
5.7 Pembahasan	81
5.7.1 <i>People</i> Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen	81
5.7.2 <i>Process</i> berpengaruh terhadap loyalitas konsumen	82
5.7.3 <i>Physical Evidence</i> berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.....	83
5.7.4 <i>People, Process, dan Physical evidence</i> secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada Hotel Aryaduta Pekanbaru	84
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	86
6.1 Kesimpulan	86
6.2 Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN