

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>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Pengertian Manajemen .....	12
2.2 Manajemen Pemasaran .....	12
2.3 Pengertian Jasa .....	13
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.5 Kualitas Pelayanan .....	17
2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.7 Pandangan Islam Terhadap Pemasaran .....	24
2.8 Penelitian Terdahulu .....	26
2.9 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
2.10 Kerangka Pemikiran .....	29
2.11 Hipotesis Penelitian .....	29

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 III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
	3.1. Waktu dan Penelitian .....	31
	3.2. Jenis dan Sumber Data .....	31
	3.3. Polulasi dan Sampel Penelitian .....	32
	3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	33
	3.5 Uji Kualitas Data .....	34
	3.6 Uji Normalitas .....	35
	3.7. Uji Asumsi Klasik .....	36
	3.8 Teknik Analisis Data Penelitian .....	37
	3.9 Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV</b>	<b>PROFIL PERUSAHAAN .....</b>	<b>41</b>
	4.1 Sejarah Perusahaan .....	41
	4.2 Stuktur Organisasi .....	42
	4.3 Sekilas Tentang PT. Astra Honda Motor induk dari PT. Global Jaya Perkasa .....	43
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	5.1 Karakteristik Responden .....	47
	5.2 Deskripsi Variabel .....	48
	5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	57
	5.4 Uji Normalitas Data .....	62
	5.5 Uji Asumsi Klasik .....	64
	5.6 Analisis Data Penelitian .....	67
	5.7 Pembahasan .....	73
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
	6.1 Kesimpulan .....	76
	6.2 Saran .....	77

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**