

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	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2 Tujuan dan manfaat Kualitas Pelayanan	21
2.3 Hubungan Antar variabel.....	22
2.4 Pandangan islam terhadap kualitas pelayanan	22
2.5 Penelitian Terdahulu.....	23
2.6 Variabel Penelitian	24
2.7 Definisi Konsep Operasional Variabel Penelitian	25

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.

2.8 Kerangka Pemikiran	28
2.9 Hipotesis	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.2 Jenis dan Sumber Data	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Populasi dan Sample	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sample	32
3.5 Teknik Penarikan Sample	33
3.6 Metode Analisis Data	33
3.6.1 Skala Pengukuran	33
3.6.2 Analisis Deskriptif	34
3.6.3 Analisa Kuantitatif	34
3.7 Uji Kualitas Data	34
3.7.1 Uji Validitas	34
3.7.2 Uji Reliabilitas	35
3.7.3 Uji Normalitas	35
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	35
3.8 Analisis Linear Berganda	37
3.9 Uji Hipotesis	38
3.9.1 Uji Parsial (Uji t)	38

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.

3.9.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	38
3.9.3 Uji Determinasi (R^2)	39

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	41
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	43
4.3 Jam Kerja dan Sitem Pengupahan	46

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden	47
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia	47
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
5.2 Deskripsi Variabel	49
5.2.1 Bukti Fisik (X1)	49
5.2.2 Keandalan (X2)	50
5.2.3 Daya Tanggap (X3)	52
5.2.4 Jaminan (X4)	53
5.2.5. Empati (X5)	55
5.2.6 Kualitas Pelayanan (Y)	56
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian	58
5.3.1 Uji Validitas	58
5.3.2 Uji Reliabilitas	60
5.4 Uji Normalitas Data	61

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.

5.5 Uji Asumsi Klasik	64
5.5.1 Uji Multikolinearitas.....	64
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas	66
5.5.3 Uji Autokorelasi	67
5.6 Analisis Data Penelitian.....	69
5.6.1 Regresi Linier Berganda.....	69
5.6.2 Uji Parsial (Uji t)	71
5.6.3 Uji Simultan (Uji F).....	73
5.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
5.7 Pembahasan	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN