



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Perumusan Masalah	5
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1.Pemasaran	11
2.2.Manajemen Pemasaran	12
2.3.Kepuasan Pelanggan	18
2.4.Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	18
2.5.Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan	19
2.6.Kualitas Pelayanan	20
2.7.Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan	22
2.8.Kualitas Produk	23
2.9.Biaya	26
2.9.1.Klasifikasi Biaya	27
2.9.2.Pengolongan Biaya Menurut Objek Pengeluaran	27
2.9.3.Pengolongan Biaya Menurut Hubungan Biaya dengan Suatu yang dibiayai	27
2.10. Definisi Al-Qur'an	28
2.11.Perinsip Islam Tentang Pasar dan Pemasaran Syariah	29
2.12.Pandangan Islam Tentang Kepuasan Pelanggan	31
2.13.Penelitian Terdahulu	32
2.14.Variabel Penelitian	34
2.15.Konsep Operasional Variabel	35
2.16.Kerangka Pemikiran	37
2.17.Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1.Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	39
3.2.Jenis dan Sumber Data	39
3.3.Populasi dan Sampel	40
3.4.Teknik Penarikan Sampel	41
3.5.Teknik Pengumpulan Data	42
3.6.Metode Analisis Data	42
3.7.Teknik Skala Pengukuran	43
3.8.Analisis Deskriptif	43
3.9.Analisis Kuantitatif	44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Diarangkan untuk dipublikasikan atau seluruhnya 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. Diarangkan mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Diarangkan untuk dipublikasikan atau seluruhnya 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.


Hak Cipta Penguji Undang-Undang

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

3.10. Uji Kualitas Data	44
3.11. Analisis Data	46
3.12. Uji Hipotesis	47
3.13. Koefisien Determinasi (R^2).....	48

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1. Sejarah Singkat Kabupaten Kuantan Singingi	49
4.2. Visi Misi Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	51

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden.....	53
5.1.1. Jenis Kelamin Responden	53
5.1.2. Tingkat Umur Responden	54
5.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Listrik Prabayar di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi	55
5.1.4. Kepuasan Pelanggan Menurut Tanggapan Responden	55
5.1.5. Kualitas Pelayanan (X1)	57
5.1.6. Kualitas Produk (X2)	59
5.1.7. Biaya (X3)	60
5.2. Uji Kuantitas Instrumen	62
5.2.1. Uji Validitas	62
5.2.2. Kepuasan Pelanggan	62
5.2.3. Kualitas Pelayanan	63
5.2.4. Kualitas Produk	64
5.2.5. Biaya	64
5.3. Uji Reabilitas	65
5.4. Uji Normalitas Data	67
5.5. Uji Asumsi Klasik	69
5.5.1. Uji Multikolinialitas	69
5.5.2. Uji Heterokedastisitas	70
5.5.3. Uji Autokorelasi	72
5.6. Analisis Data Penelitian	73
5.6.1. Uji Regresi Linier Berganda	73
5.6.2. Uji Regresi Secara Parsial (Uji T)	75
5.6.3. Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)	78
5.6.4. Uji Determinasi (R^2).....	79
5.6.5. Pembahasan	80

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	82
6.2. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	86
-----------------------	-----------