



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi Pemasaran .....	10
2.1.2 Unsur Pemasaran .....	11
2.2 Harga .....	12
2.2.1 Tujuan penetapan harga .....	13
2.2.2 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3 Kualitas Produk .....	16
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4 Kualitas Pelayanan .....	19
2.4.1 Tujuan dan manfaat Kualitas Pelayanan .....	26
2.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	28
2.5.1 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen Menurut Fandy Tjiptono (2012:312) .....	34
2.6 Menurut Pandangan Islam .....	35
2.7 Penelitian Terdahulu .....	38
2.8 Variabel Penelitian .....	39
2.9 Konsep Operasional Variabel .....	41
2.10 Kerangka Pemikiran .....	42
2.11 Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu penelitian .....	45
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	45
3.2.1 Data Primer .....	45
3.2.2 Data Sekunder .....	45
3.3 Populasi Dan Sampel .....	46
3.3.1 Populasi .....	46
3.3.2 Sampel .....	46
3.3.1 Teknik Penarikan Sampel .....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4.1 Kuesioner .....	47
3.5 Metode Analisis Data .....	48
3.5.1 Skala Pengukuran .....	48
3.5.2 Analisis Deskriptif .....	48

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.



3.5.3 Analisis Kuantitatif.....	49
3.6 Uji Kualitas Data.....	49
3.6.1 Uji Validitas .....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8 Uji Normalitas.....	51
3.9 Uji Multikolinearitas .....	52
3.10 Uji Heteroskedastisitas .....	52
3.11 Uji Autokorelasi.....	53
3.12 Uji Regresi Linear Berganda.....	54
3.13 Uji Hipotesis .....	54
3.13.1 Uji Parsial (Uji).....	54
3.13.2 Uji Anova F (Uji F).....	55
3.1 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	56

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Profil Vaya Bakery Rengat .....	57
4.2 Struktur Organisasi Vaya Bakery Rengat.....	58

#### **BAB V PEMBAHASAN**

5.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	63
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	64
5.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	64
5.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	65
5.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	65
5.2.2 Harga .....	67
5.2.3 Kualitas Produk .....	69
5.2.4 Kualitas Pelayanan.....	71
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	72
5.3.1 Uji Validitas.....	72
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	75
5.4 Uji Normalitas.....	76
5.5 Uji Uji Asumsi Klasik.....	78
5.5.1 Uji Multikolinieritas.....	78
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	79
5.5.3 Uji Autokorelasi.....	81
5.6 Analisis Data Penelitian .....	82
5.6.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	82
5.6.2 Uji Regresi Secara Parsial (Uji T).....	84
5.6.3 Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	87
5.6.4 Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	88
5.7 Pembahasan .....	89

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan.....	93
6.2 Saran.....	94

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**