

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

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Pemasaran Jasa.....	15
2.3 Kualitas pelayanan.....	18
2.4 Kepercayaan .....	20
2.5 Menurut Pandangan Islam.....	24
2.5.1 Ayat Tentang Pemasaran.....	24
2.5.2 Ayat Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.6 Penelitian Terdahulu.....	27
2.7 Kerangka Berpikir .....	30
2.8 Konsep Operasional Variabel.....	31
2.9 Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu penelitian.....	34
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.3 Metode Pengambilan Data.....	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.5 Metode Analisa Data.....	36
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7 Uji Regresi Linier Berganda.....	39
3.8 Uji Hipotesis .....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1 Sejarah Perusahaan.....	44

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 V

4.2 Struktur Organisasi .....	45
4.3 Aktivitas Perusahaan .....	50
<b>PEMBAHASAN</b>	
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	52
5.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	52
5.1.2 Responden Menurut Tingkat Usia .....	52
5.1.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	53
5.1.4 Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	53
5.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	54
5.2.1 Kepuasan Pelanggan .....	54
5.2.2 Kualitas Pelayanan.....	56
5.2.3 Kepercayaan.....	57
5.3 Uji Kualitas Data .....	59
5.3.1 Uji Validitas .....	59
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	61
5.4 Uji Asumsi Klasik .....	62
5.4.1 Uji Normalitas.....	62
5.4.2 Uji Multikolinearitas.....	64
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	66
5.4.4 Uji Autokorelasi.....	68
5.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	68
5.6 Uji Hipotesis .....	70
5.6.1 Uji Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	70
5.6.2 Uji Regresi Secara Parsial (Uji T).....	71
5.6.3 Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	74
5.7 Pembahasan .....	74
5.7.1 Kualitas Pelayanan .....	75
5.7.2 Kepercayaan .....	76

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	77
6.2 Saran.....	79

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN