

Hak Cipta Diindungi 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	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1. Karakteristik Jasa atau Pelayanan.....	9
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.3. Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan	12
2.1.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Kualitas Makanan(Produk).....	14
2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Makanan.....	15
2.2.2 Pengaruh Kualitas Makanan (Produk) terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.3 Harga(<i>Price</i>)	17
2.3.1 Definisi Harga.....	17
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.3.3 Strategi Penyesuaian Harga	20
2.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.4.1 Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	24

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.

2.4.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.4.3	Strategi Memuaskan Pelanggan	25
2.4.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
2.4.5	Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan	28
2.5	Prinsip Islam tentang Pasar dan Pemasaran Syariah	28
2.6	Pandangan Islam tentang Kualitas Pelayanan	30
2.7	Pandangan Islam tentang Kualitas Makanan(Produk)....	31
2.8	Pandangan Islam tentang Harga	32
2.9	Pandangan Islam tentang Kepuasan Pelanggan.....	32
2.10	Penelitian Terdahulu	34
2.11	Variabel Penelitian	35
2.12	Kerangka Pemikiran	36
2.13	Konsep Operasional Variabel	37
2.14	Hipotesis	38
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Lokasi Penelitian dan waktu penelitian	40
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3	Populasi dan Sampel.....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5	Uji Kualitas Data	43
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.1	Uji Normalitas Data.....	44
3.6.2	Uji Multikolinieritas	45
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas	45
3.6.4	Uji Autokorelasi	45
3.7	Analisis Data.....	46
3.7.1	Regresi Linear Berganda	46
3.8	Uji Hipotesis	47
3.8.1	Uji Signifikan Parameter Individual atau Parsial (Uji Statistik T).....	47

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.

3.8.2 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	47
3.8.3 Koefisien Determinasi (R ²)	48

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Miso Pak Imam Pekanbaru.....	50
4.2 Visi dan Misi.....	51
4.2.1 Visi	51
4.2.2 Misi.....	52
4.3 Struktur Tim Miso Pak Imam	53

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden.....	55
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	55
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
5.1.3 Pekerjaan.....	56
5.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	57
5.2 Deskripsi Variabel	57
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Makanan	57
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Harga	61
5.2.4 Analisis Deskriptif Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	63
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	65
5.3.1 Uji Validitas.....	65
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	68
5.4 Uji Normalitas Data	69
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	71
5.5.1 Uji Multikolinieritas	71
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	72
5.5.3 Uji Outokorelasi	73
5.6 Analisis Data Penelitian.....	74

Hak Cipta Diindungi 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.

5.6.1	Regresi Linier Berganda	74
5.6.2	Uji Secara Parsial (Uji T)	76
5.6.3	Uji Secara Simultan (Uji F)	77
5.6.4	Koefisien Determinasi	78
5.7	Pembahasan.....	79

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	82
6.2	Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

