



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

ABSTRAKi

KATA PENGANTAR.....ii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL.....vii

DAFTAR GAMBAR.....ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah1

1.2 Rumusan Masalah.....5

1.3 Tujuan Penulisan6

1.4 Manfaat Penulisan6

1.5 Sistematika Penulisan7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pemasaran.....8

2.2 Harga.....11

2.2 Kualitas Produk13

2.3 Kepuasan Pelanggan.....16

2.4 Hubungan Antar Variabel..... 18

2.5 Pandangan Islam Tentang Kepuasan Pelanggan19

2.6 Penelitian Terdahulu.....21

2.7 Variabel Penelitian22

2.8 Konsep Operasional Variabel.....23

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.

2.9 Kerangka Pemikiran.....	25
2.10 Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.5 Uji Kualitas Data	30

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah XL.....	38
4.2 Visi dan Misi	41
4.3 Logo dan Biografi Perusahaan	42

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden.....	43
5.2 Data Responden.....	43
5.3 Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y	46
5.4 Uji Kualitas Data	51

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN