

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	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Penulisan.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2 Manajemen Pemasaran.....	14
2.3. Pengertian Jasa.....	15
2.3.1 Klasifikasi Jasa.....	15
2.3.2 Ciri-Ciri Jasa.....	17
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.2 Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4.4 Faktor Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan.....	21
2.4.5 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5 Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.5.2 Faktor yang diperhatikan dalam pelayanan.....	24
2.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.5.4 Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan.....	28
2.5.5 Hubungan Kualias Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	29

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.

2.6 Prinsip Islam Tentang Pasar dan Pemasaran Syariah.....	30
2.6.1 Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	32
2.7 Penelitian Terdahulu.....	36
2.8 Kerangka Pemikiran	37
2.9 Hipotesis.....	39
2.10 Variabel Penelitian.....	40
2.11 Konsep Operasional Variabel	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	43
3.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.5 Pengukuran Instrumen Penelitian.....	48
3.6 Analisis Data.....	48
3.7 Uji Instrumen.....	49
3.7.1 Uji Validitas.....	49
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.8.1 Uji Autokorelasi.....	50
3.8.2 Uji Multikolonieritas.....	50
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
3.8.4 Uji Normalitas	51
3.9 Uji Hipotesis.....	52
3.9.1 Uji Parsial (Uji t).....	52
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	52
3.9.3 Uji Determinasi (R ²).....	53

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan.....	55
4.1.1 Visi dan Misi.....	56
4.2 Struktur Organisasi PT.JNE CABANG PEKANBARU.....	57
4.3 Wewenang dan Tanggung Jawab.....	58

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.

4.4 Jenis-Jenis Layanan.....	61
4.5 Kebijakan Perusahaan.....	65

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden.....	66
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
5.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	67
5.2 Deskriptif Variabel.....	67
5.2.1 Tangible	68
5.2.2 Emphaty.....	70
5.2.3 Reliability.....	72
5.2.4 Responsiveness.....	74
5.2.5 Assurance.....	76
5.2.6 Kepuasan Pelanggan.....	78
5.3 Uji Kualitas Data.....	80
5.3.1 Uji Validitas.....	80
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	84
5.4 Uji Normalitas Data.....	85
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	87
5.5.1 Uji Multikolinearitas.....	87
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	89
5.5.3 Uji Autokorelasi.....	90
5.6 Analisis Data Penelitian.....	91
5.6.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	91
5.7 Uji Hipotesis.....	93
5.7.1 Uji Parsial (Uji T).....	93
5.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	96
5.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	97
5.8 Pembahasan	99

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.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	106
6.2 Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

