

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.3 Harga	18
2.3.1 Peranan Harga.....	19
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga.....	20
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	23
2.4.2 Cara mengukur kepuasan pelanggan	26
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.6 Pandangan Islam.....	29
2.7 Penelitian Yang Terdahulu	32
2.8 Kerangka Pemikiran	34
2.9 Hipotesis	35

- 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.

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.

2.10 Konsep Operasional.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.2 Jenis dan Sumber Data	37
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian.....	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.4.1 Poulasi	38
3.4.2 Sampel	38
3.5 Metode Pengambilan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.7 Uji Kualitas Data	40
3.8 Uji Regresi Linier Berganda.....	43
3.9 Uji Hipotesis	43
BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	47
4.1 Sejarah Singkat	45
4.2 Visi Dan Misi Perusahaan	48
2.3 Struktur Organisasi	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Identitas Responden.....	49
5.1.1 Jenis Kelamin	49
5.1.2 Pekerjaan	50
5.1.3 Pendapatan.....	51
5.1.4 Jumlah Kunjungan.....	51
5.2 Analisis variabel penelitian.....	52
5.2.1 Kualitas Pelayanan	52
5.2.2 Harga	53
5.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	53

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.

5.3 Uji Kualitas Data	53
5.3.1 Uji Validitas.....	54
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	54
5.4 Uji Asumsi Klasik	57
5.4.1 Uji Normalitas Data.....	57
5.3.2 Uji Reabilitas	74
5.4 Uji Normalitas Data.....	75
5.4.2 Uji Multikolinearitas.....	59
5.4.1 Uji Autokorelasi	60
5.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	61
5.5.1 Uji Regresi secara Simultan(Uji T)	64
5.5.2 Uji Regresi Secara Parsial (Uji F)	65
5.5.3 Uji Determinasi (R^2).....	66
5.6 Pembahasan	66
BAB VI PENUTUP	68
6.1 Kesimpulan.....	68
6.2 Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI