

**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**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	6
1.3.Tujuan Penelitian .....	7
1.4.Manfaat Penelitian .....	8
1.5.Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran .....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	12
2.2 JasaTransportasi .....	13
2.2.1 Pengertian Jasa Trans portasi .....	13
2.2.2 Transportasi.....	14
2.2.3 ManajemenTransportasi.....	15
2.3 KualitasPelayanan .....	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16

**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.

2.3.2 Faktor yang perlu diperhatikan dalam pelayanan. ....	17
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.4 Kualitas Pelayanan dalam islam.....	20
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.2 Dimensi untuk mengukur Kepuasan Pelanggan .....	23
2.4.3 Mengukur Kepuasan Konsumen .....	23
2.4.4 Fakto-faktor timbulnya ketidak puasan pelanggan ...	25
2.4.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	26
2.4.6 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	26
2.5 Penelitian Terdahulu .....	26
2.6 Variabel Penelitian.....	29
2.7 Definisi Konsep Operasional Variabel.....	29
2.8 Kerangka Pemikiran.....	32
2.9 Hipotesis Penelitian .....	32

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3 Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel .....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36

**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.

3.5 Uji Kualitas Data .....	36
3.5.1 Uji Validitas .....	36
3.5.2 Uji Realibilitas .....	37
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.6.1 Uji Normalitas Data .....	37
3.6.2 Uji Multikolinearitas .....	38
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.7 Analisis Data .....	38
3.8 Uji Hipotesis .....	39
3.8.1 Uji Parsial ( <i>T-Test</i> ) .....	39
3.8.2 Uji Simultan (Uji F) .....	40
3.8.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
4.1 Sejarah Perusahaan.....	42
4.2 Struktur Organisasi.....	44
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Karakteristik Responden .....	48
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia .....	48
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
5.2 Deskripsi Variabel .....	50
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik.....	50
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Empati.....	52
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Keandalan .....	54

**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.

5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap .....	55
2.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Jaminan .....	57
2.2.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan ...	59
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	60
5.3.1 Uji Validitas .....	60
5.3.2 Uji Reliabilitas .....	64
5.4 Uji Normalitas Data .....	65
5.5 Uji Asumsi Klasik .....	67
5.5.1 Uji Multokolineritas .....	67
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	68
5.5.3 Uji Outokorelasi .....	70
5.6 Analisis Data Penelitian .....	71
5.6.1 Regresi Linier Berganda .....	71
5.6.2 Uji Secara Parsial (Uji T) .....	73
5.6.3 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	76
5.6.4 Koefisien Determinasi .....	78
5.7 pembahasan .....	78
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	82
6.2 Saran .....	84

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**