

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
2.1 Pemasaran Jasa .....	9
2.2 Kepuasan Konsumen .....	11
2.3 Bauran Pemasaran .....	13
2.4 <i>Process</i> .....	19
2.5 <i>People</i> .....	21
2.6 <i>Physical Evidence</i> .....	22
2.7 Pandangan Islam tentang Pemasaran .....	24
2.8 Penelitian Terdahulu .....	26
2.9 Variabel Penelitian .....	27
2.10 Konsep Operasional Variabel .....	27
2.11 Kerangka Pemikiran .....	29
2.12 Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	31
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.3 Populasi dan Sampel .....	31

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.



**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.

3.4 Metode Pengambilan Data .....	32
3.5 Metode Analisis Data .....	33
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.7 Regresi Linier Berganda .....	36
3.8 Uji Hipotesis .....	37

**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 41**

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	41
4.2 Struktur Organisasi .....	42

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 48**

5.1 Gambaran Umum Responden .....	48
5.2 Deskripsi Variabel Responden .....	49
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
5.4 Uji Asumsi Klasik .....	57
5.5 Regresi Linier Berganda .....	61
5.6 Uji Hipotesis .....	63
5.7 Pembahasan .....	65

**BAB VI PENUTUP 68**

6.1 Kesimpulan .....	68
6.2 Saran .....	69

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU