

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>. i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>. ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>. v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>. ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Pemasaran.....	12
2.2. Manajemen Pemasaran.....	12
2.3. Pelayanan Jasa .....	13
2.4. Kualitas Pelayanan.....	14
2.5. Kepuasan Konsumen.....	16
2.6. Dimensi Kepuasan Konsumen .....	17
2.7. Indikator Kepuasan Konsumen.....	18
2.8. Manfaat Kepuasan Konsumen .....	19
2.9. Model Kepuasan Konsumen.....	20
2.10. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21

Hak Cipta Ditindungi 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 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.

2.11. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen.....	23
2.12. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	25
2.13. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen.....	27
2.14. Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan.....	29
2.15. Penelitian Terdahulu.....	31
2.16. Variabel Penelitian.....	33
2.17. Konsep Operasional Variabel Penelitian.....	34
2.18. Kerangka Pemikiran.....	38
2.19. Hipotesis.....	39

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	41
3.2.1 Jenis Data .....	41
3.2.2 Sumber Data.....	41
3.3. Populasi dan Sampel .....	42
3.3.1 Populasi .....	42
3.3.2 Sampel.....	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Kuesioner .....	44
3.4.2 Studi Kasus .....	44
3.5. Analisis Data.....	44
3.6. Uji Kualitas Data.....	45
3.6.1 Uji Validiitas .....	45
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	46
3.6.3. Uji Normalitas.....	46
3.7. Uji Asumsi Klasik .....	47

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.

3.7.1 Uji Multikolinearitas .....	47
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.7.2 Uji Autokorelasi .....	48
3.8. Uji Regresi Berganda .....	48
3.9. Uji Hipotesis.....	49
3.9.1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
3.9.2. Uji T (Parsial).....	50
3.9.3. Uji F (Simultan).....	51

## BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Singkat Lokasi Penelitian.....	52
4.2. Struktur Organisasi.....	54
4.3. Aktifitas Perusahaan .....	63

## BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden.....	64
5.1.1 Responden berdasarkan Jenis kelamin .....	64
5.1.2 Responden berdasarkan Usia.....	65
5.1.3 Responden berdasarkan Pekerjaan .....	65
5.2. Deskriptif Variabel .....	66
5.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) (X1).....	66
5.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> ) (X2).....	68
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) (X3) ....	69
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) (X4).....	71
5.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) (X5).....	72
5.2.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	74
5.3. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	76
5.3.1 Uji Validitas.....	76

**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.

5.3.2 Uji Reabilitas .....	79
5.4. Uji Normalitas Data.....	80
5.5. Uji Asumsi Klasik .....	82
5.5.1. Uji Multikolinieritas.....	82
5.5.2. Uji Heteroskedastisitas.....	84
5.5.3. Uji Autokorelasi .....	85
5.6. Analisis Data Penelitian .....	87
5.6.1 Regresi Linier Berganda .....	87
5.6.2 Uji Secara Parsial (Uji T) .....	89
5.6.3 Analisis Secara Simultan (uji F) .....	91
5.6.4. Koefisien Determinasi.....	92
5.7. Pembahasan .....	93

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan.....	96
6.2. Saran .....	97

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**