

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

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
E. Hipotesis.....	12
F. Metode Penelitian.....	12
G. Model Kerangka Berpikir.....	23
H. Variabel	24
I. Penelitian Terdahulu	26
J. Sistematika Penulisan.....	27
BAB II GAMBARAN UMUM FLANEL HANAYA PKU	
A. Sejarah Berdiri.....	30
B. Visi dan Misi Flanel Hanaya PKU	31
C. Struktur Organisasi.....	32
D. Produk dan Aktivitas Flanel Hanaya PKU	33
BAB III LANDASAN TEORI	
A. Perilaku Konsumen	34
B. Kepuasan Konsumen.....	35
C. Produk	38

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.

D. Pelayanan	42
E. Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen menurut Tinjauan Ekonomi Islam.....	45
F. Pandangan Islam mengenai <i>E-Commerce</i>	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Flanel Hanaya PKU di Pekanbaru Baik Secara Parsial dan Simultan	57
B. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Flanel Hanaya PKU di Pekanbaru menurut Tinjauan Ekonomi Islam.....	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN