

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.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.1 Unsur – unsur Pemasaran .....	9
2.1.2 Unsur Taktik Pemasaran.....	10
2.1.3 Unsur Nilai Pemasaran .....	10
2.1.4 Konsep Inti Pemasaran .....	11
2.2 Pemasaran Jasa .....	13
2.3 Kepuasan Pengguna .....	18
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna.....	18
2.3.2 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen .....	19
2.4 Pengertian Kualitas .....	21
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	21
2.5 Harga .....	24
2.6 Pandangan Islam Tentang Pemasaran .....	29
2.7 Penelitian Terdahulu .....	31
2.8 Variabel Penelitian .....	33
2.9 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	34
2.10 Kerangka Pemikiran .....	35
2.11 Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.3 Populasi dan Sampel .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5 Teknik Analisis Data .....	39
3.6 Uji Kualitas Data .....	41
3.6.1 Uji Validitas .....	41
3.6.2 Uji Realibilitas .....	42
3.6.3 Uji Normalitas.....	43
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.7.1 Uji Multikolinearitas .....	44
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas .....	44

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.

3.7.3 Uji Autokorelasi .....	45
3.8 Uji Regresi Linear Berganda .....	45
3.9 Uji Hipotesis .....	46
3.9.1 Uji Parsial ( <i>T-Test</i> ) .....	46
3.9.2 Uji Simultan (Uji F) .....	47
3.9.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	50
4.2 Makna Logo Perusahaan .....	55
4.3 Tata Kelola Perusahaan .....	56
4.3 Struktur Organisasi .....	60
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Karakteristik Responden .....	66
5.1.1 Responden Berdasarkan Bidang Usaha .....	67
5.1.2 Responden Berdasarkan Lokasi .....	68
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	69
5.2.1 Bukti Fisik (X1) .....	69
5.2.2 Harga (X2) .....	71
5.2.3 Kepuasan Pengguna (Y) .....	72
5.3 Uji Kualitas Data .....	73
5.3.1 Uji Validitas .....	73
5.3.2 Uji Reliabilitas .....	75
5.4 Uji Normalitas Data .....	76
5.5 Uji Asumsi Klasik .....	77
5.5.1 Uji Multikolinieritas .....	78
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	78
5.5.3 Uji Autokorelasi .....	80
5.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	81
5.7 Uji Hipotesis .....	82
5.7.1 Uji Secara Parsial (Uji T) .....	82
5.7.2 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	84
5.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	86
5.8 Pembahasan .....	87
5.8.1 Bukti Fisik .....	87
5.8.2 Harga .....	87
5.8.3 Kepuasan Pengguna .....	88
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	89
6.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	