

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

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<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 .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Pemasaran .....	10
2.2 Pengertian Jasad Pemasaran Jasa .....	11
2.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.4 Kepuasan Konsumen .....	20
2.4.1 Model Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	23
2.4.2 Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	24
2.5 Konsep Islam Tentang Kualitas Pelayanan .....	25
2.6 Penelitian Terdahulu .....	29
2.7 Variabel Penelitian .....	31
2.8 Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.2.1 Data Primer .....	35
3.2.2 Data Sekunder .....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4 Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1 Populasi .....	36
3.4.2 Sampel .....	37
3.5 Uji Kualitas Data .....	38
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
3.8 Uji Hipotesis .....	44
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	46
4.2 Tugas dan Tanggung jawab.....	47
4.3 Struktur Organisasi.....	5

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Karakteristik Responden .....	52
5.1.1 Jenis Kelamin .....	52
5.1.2 Usia.....	53
5.1.3 Pendidikan .....	54
5.1.4 Pekerjaan .....	54
5.1.5 Pendapatan/Bulan .....	55
5.1.6 Sumber Informasi .....	56
5.1.7 Lama menginap .....	57
5.1.8 Alasan Menginap.....	58
5.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	59
5.2.1 Kepuasan Konsumen (Y) .....	59
5.2.2 Bukti Fisik (X <sub>1</sub> ) .....	61
5.2.3 Keandalan (X <sub>2</sub> ) .....	62
5.2.4 Daya Tanggap.....	63
5.2.5 Jaminan (X <sub>4</sub> ).....	64
5.2.6 Empati (X <sub>5</sub> ).....	65
5.3 Analisis Data .....	66
5.3.1 Uji Validitas .....	66
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	67
5.3.3 Uji Normalitas .....	68
5.3.4 Uji Linearitas .....	71
5.3.5 Uji Multikolinieritas .....	72
5.3.6 Uji Autokorelasi .....	73
5.3.7 Uji Heterokedastisitas.....	74
5.3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
5.4 Analisis Hipotesis.....	77
5.4.1 Uji Simultan (Uji F) .....	77
5.4.2 Uji Parsial (Uji t) .....	78
5.4.3 Koefisien Determinasi .....	80
5.5 Pembahasan .....	80

**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	83
6.2 Saran.....	83

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
BIOGRAFI PENULIS**

## DAFTAR TABEL

	Hal
1.1 Penjualan Kamar Pada Hotel Netra Ujung Batu Periode 2009-2013 ...	6
2.1 Defenisi Operasional Variabel.....	32
4.1 Jenis Kamar di Hotel Netra Ujung Batu .....	46
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Keluarga / Bulan..	56
5.6 Sumber Informasi Jasa.....	57
5.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menginap.....	57
5.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan menginap.....	58
5.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kepuasan Konsumen (Y)	60
5.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Bukti Fisik (X <sub>1</sub> ) .....	61
5.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Keandalan (X <sub>2</sub> ).....	62
5.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Daya Tanggap (X <sub>3</sub> ).....	63
5.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Jaminan (X <sub>4</sub> ).....	64
5.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Empati (X <sub>5</sub> ).....	65
5.15 Hasil Uji Validitas Data.....	67
5.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
5.17 Uji Normalitas dengan <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	70
5.18 Hasil Pengujian Linearitas .....	71
5.19 Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
5.20 Hasil Uji Autokorelasi .....	74
5.21 Hasil Uji Regresi Liner Berganda.....	76
5.22 Hasil Uji F .....	78
5.23 Hasil Perhitungan Uji t .....	79
5.24 Koefisien Determinasi .....	80

**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.

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
2.2 Kerangka Konseptual.....	33
4.1 Struktur Organisasi .....	51
5.1 Grafik Histogram .....	69
5.2 <i>Normal Probability Plot</i> .....	69
5.3 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	75



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.

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Hal</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian .....	91
Lampiran 3 Data Hasil Penelitian dengan SPSS.....	99



UIN SUSKA RIAU