



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

	Hal
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Servicescape</i>	9
2.2 Loyalitas Pelanggan	13
2.2.1 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan.....	15
2.3 Pengertian Pemasaran	15
2.3.1 Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa	16
2.4 Pandangan Islam Tentang Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan	19
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Variabel Penelitian	22
2.7 Kerangka Pemikiran.....	23
2.8 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.2 Jenis Dan Sumber Data	27
3.2.1 Data Primer	27
3.2.2 Data Sekunder	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.	27
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel	29
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel	30
3.5 Teknik Analisa Data.....	30
3.5.1 Teknik Skala Pengukuran	30
3.5.2 Analisis Kuantitatif	31

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.

3.6 Uji Kualitas Data.....	31
3.6.1 Uji Validitas.....	31
3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.6.3 Uji Normalitas	32
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.1 Uji Multikolonieritas	32
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	33
3.7.3 Uji Autokorelasi	33
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.9 Uji Hipotesis.....	35
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	39
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	40
4.3 Aktifitas dan Fasilitas Perusahaan	46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden	50
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
5.2 Deskripsi Variabel.....	50
5.2.1 Karakteristik Lingkungan (<i>ambient condition</i>) (X_1)	51
5.2.2 Tata Ruang dan Fungsinya (<i>spatial layout and functionality</i>) (X_2)	52
5.2.3 Tanda dan Simbol (<i>sign, symbol and artifacts</i>) (X_3)	54
5.2.4 Loyalitas Pengunjung (Y)	55
5.3 Uji Kualitas Data	57
5.3.1 Uji Validitas	57
5.3.1.1 Karakteristik Lingkungan (<i>ambient condition</i>) (X_1).....	57
5.3.1.2 Tata Ruang dan Fungsinya (<i>spatial layout and functionality</i>) (X_2)	58
5.3.1.3 Tanda dan Simbol (<i>sign, symbol and artifacts</i>) (X_3)	58
5.3.1.4 Loyalitas Pengunjung (Y)	59
5.3.2 Uji Reliability.....	59
5.3.3 Uji Normalitas Data	60
5.4 Uji Asumsi Klasik	61
5.4.1 Multikolinieritas.....	61
5.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	62

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.

5.4.3 Autokorelasi	63
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda	64
5.6 Uji Hipotesis	66
5.6.1 Uji Secara Simultan (Uji F)	66
5.6.2 Uji signifikan secara parsial (Uji T).....	68
5.6.3 Koefisien Determinan	69
5.7 Pembahasan	68

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	74
6.2 Saran	75

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**