

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	Hal
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	9
2.3 Karakteristik Jasa.....	10
2.4 Pengertian Kualitas dan Pelayanan.....	11
2.4.1 Kualitas	11
2.4.2 Pelayanan.....	12
2.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.5.1 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	16
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.6 Kepuasan Konsumen	18
2.6.1 Elemen Program Kepuasan Konsumen.....	19
2.6.2 Faktor - faktor pendorong Kepuasan Konsumen	21
2.6.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	22

Hak Cipta Diindungi 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.



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.

2.6.4 Indikator Kepuasan Konsumen	23
2.7 Pandangan Islam Tentang Pemasaran dan Kepuasan Konsumen.....	24
2.7.1 Kualitas Pelayanan	24
2.7.2 Kepuasan Konsumen.....	24
2.8 Penelitian Terdahulu.....	25
2.9 Kerangka Pemikiran	29
2.10 Hipotesis Penelitian	29
2.11 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
2.12 Definisi dan Operasional Variabel.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.2 Jenis dan Sumber Data	33
3.2.1 Jenis Data	33
3.2.2 Sumber Data	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Kuesioner.....	34
3.3.2 Wawancara	34
3.3.3 Observasi	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel	35
3.5 Analisis Data.....	36
3.5.1 Uji Kualitas Data	37
3.5.2 Asumsi Klasik.....	38
3.5.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	40
3.5.4 Uji Hipotesis	41
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	43
4.1 Sejarah Perusahaan	43
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	44

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
5.1 Karakteristik Responden	48
5.2 Analisis Deskripsi Per Variabel Penelitian.....	50
5.2.1 Kepuasan Konsumen (Y).....	51
5.2.2 Bukti Fisik (X1).....	53
5.2.3 Keandalan (X2).....	54
5.2.4 Daya Tanggap (X3)	54
5.2.5 Empati (X4)	55
5.2.6 Jaminan (X5)	56
5.3 Analisis Kualitas Data	60
5.3.1 Uji Validitas.....	60
5.3.2 Uji Reabilitas	61
5.4 Uji Asumsi Klasik	62
5.4.1 Uji Normalitas Data.....	62
5.4.2 Uji Multikolinieritas	63
5.4.3 Uji Autokorelasi	64
5.4.4 Uji Heteroskedastisitas	65
5.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	66
5.6 Uji Hipotesis	67
5.6.1 Uji Parsial (Uji t)	68
5.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	71
5.6.3 Koefisien Determinan (Adjust R ²).....	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
6.1. Kesimpulan.....	82
6.2 Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- 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.