



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	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.3 Pengertian Pelayanan Jasa	14
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.5 Kepuasan Pelanggan	20
2.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
2.7 Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen	25
2.8 Metode Pengukuran Kepuasan	26
2.9 Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan	29
2.10 Penelitian Terdahulu	31
2.11 Variabel Penelitian	33
2.12 Konsep Operasional	33
2.13 Kerangka Pemikiran	38
2.14 Hipotesis	39



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.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
3.2	Jenis dan Sumber Data	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.5	Analisis Data	44
3.6	Uji Kualitas Data.....	45
3.6.1	Uji Validitas	45
3.6.2	Uji Reabilitas	46
3.6.3	Uji Normalitas	47
3.7	Uji Asumsi Klasik	47
3.7.1	Uji Mutikolinearitas	47
3.7.2	Uji Autokorelasi	48
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas	48
3.8	Regresi Linear Berganda.....	49
3.9	Uji Hipotesis.....	50
3.9.1	Uji F(Silmultan)	50
3.9.2	Uji T (Parsial).....	51
3.9.3	Uji R (Koefisien Determinasi)	52

BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

4.1	Sejarah Singkat Perusahaan	53
4.2	Visi dan Misi Rumah Sakit (RS).....	55
4.3	Struktur Organisasi Rumah Sakit (RS)	56
4.4	Aktivitas Rumah Sakit	59
4.5	Pelayanan Jasa Kesehatan	60

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1	Karakteristik Responden	65
5.1.1	Responden Berdasarkan Usia	65
5.1.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66

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.

5.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan	67
5.2	Deskripsi Variabel.....	68
5.3	Uji Kualitas Instrumen Penelitian	82
5.3.1	Uji Validitas	82
5.3.2	Uji Reliabilitas	94
5.4	Uji Normalitas.....	95
5.5	Uji Asumsi Klasik	97
5.5.1.	Multikolinieritas	97
5.5.2.	Heteroskedastisitas	99
5.5.3.	Autokorelasi	101
5.6	Analisis Data Penelitian	102
5.6.1	Regresi Linier Berganda.....	102
5.6.2	Uji Secara Parsial (Uji T)	107
5.6.3	Uji Secara Silmultan (Uji F).....	112
5.6.4	Koefesien Determinasi	113
5.7	Pembahasan	115
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	118
6.2	Saran	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI PENULIS