



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

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pemasaran	10
2.2 Jasa	18
2.3 Kualitas Jasa.....	22
2.4 Kualitas Pelayanan	24
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5.1 Faktor-faktor yang mendorong kepuasan Pelanggan	27
2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit...28	
2.7 Pandangan Islam	34
2.8 Penelitian Terdahulu.....	41
2.9 Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	44



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 METODOLOGI PENELITIAN.....	49
3.1 Lokasi Penelitian	49
3.2 Jenis Dan Sumber Data.....	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4 Populasi dan Sampel.....	49
3.5 Analisis Data	50
3.6 Pengujian Hipotesis	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Identitas Responden.....	58
4.2 Deskripsi Variabel.....	60
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
4.4 Hasil Uji Asumsi Kalsik	70
4.4.1.1 Uji Multikolinieritas.....	70
4.4.1.2 Uji Autokorelasi.....	70
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.4.1.4 Uji Normalitas.....	72
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
4.6 Pengujian Hipotesis.....	77
4.6.1 Uji parsial (uji t)	77
4.6.1.1 Uji Simultan (uji F)	80
4.6.1.2 Koefisien determinasi	82
4.7 Pembahasan.....	83

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 V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

