

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	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
I.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 pengertian pemasaran	10
2.2 <i>manajemen pemasaran</i>	11
2.3 pengertian jasa	12
2.4 Variabel Independen	12
2.4.1 pengertian kualitas pelayanan	12
2.4.2 Metode mengukur kualitas pelayanan	14
2.4.2.1 keamanan/ <i>security</i> (X1).....	15
2.4.2.2 Komunikasi/ <i>communication</i> (X2)	15
2.4.2.3 bukti fisik/ <i>tangibles</i> (X3)	16
2.4.2.4 kehandalan/ <i>realbility</i> (X4)	16
2.4.2.5 empati/ <i>emphaty</i> (X5)	16
2.5 Variabel Dependen.....	17
2.5.1. Loyalitas Pelanggan (Y)	17
2.5.1.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	18

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.

2.6 Pengertian dan Klasifikasi Hotel	19
2.7 Pandangan Islam Mengenai Kualitas Pelayanan dan loyalitas pelanggan	21
2.8 Penelitian Terdahulu	25
2.9 Desain penelitian.....	27
2.10 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Populasi Dan Sampel.....	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	34
3.5 Teknik Analisa Data	35
3.6 Uji Kualitas Data	35
3.6.1 Uji <i>Validitas</i>	35
3.6.2 Uji <i>Realibilitas</i>	36
3.6.3 Uji Normalitas	36
3.7 Uji Asumsi Klasik	37
3.7.1 Uji <i>multikolonearitas</i>	37
3.7.2 Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	37
3.7.3 Uji <i>Autokorelasi</i>	38
3.8 Uji Analisis Regresi Berganda.....	38
3.9 Pengujian Hipotesis	39
3.9.1 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	39
3.9.2 Uji Koefisien regresi Parsial (uji t).....	40
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (Adjust R ²).....	41
BAB IV GAMBARAN UMUM UNIT KERJA HOTEL RATU MAYANG GARDEN	42
4.1 Sejarah perusahaan	42
4.1.1 Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi	42

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.

4.1.2 Visi dan Misi Hotel RatuMayang Garden	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	48
5.1 Identitas responden	48
5.1.1 Jenis Kelamin.....	48
5.1.2 Pekerjaan.....	48
5.2 Deskripsi Variabel	49
5.2.1 Keamanan (X1).....	49
5.2.2 Komunikasi (X2)	51
5.2.3 Bukti Fisik (X3)	52
5.2.4 Keandalan (X4).....	53
5.2.5 Empati (X5)	54
5.2.6 loyalitas Pelanggan (Y).....	55
5.3 Uji Validitas Data	56
5.3.1 Uji Validitas	56
5.3.2 Uji Reliability.....	58
5.4 Uji Asumsi Klasik	59
5.4.1 Uji Normalitas Data	59
5.4.2 Uji Multikolinearitas	60
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	61
5.4.5 Uji Autokorelasi.....	62
5.5 Analisis Regresi linear Berganda	63
5.6 Uji Hipotesis	65
5.6.1 uji signifikan secara parsial (uji t).....	65
5.6.2 Uji secara Simultan	67
5.6.3 Uji koefisien Determinasi (Adjust R ²).....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN