

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
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 TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Tujuan Pemasaran.....	11
2.1.3 Strategi Pemasaran.....	12
2.2 Karakteristik Jasa	14
2.2.1 pengertianjasa	14
2.2.2 cir-cirijasa	15
2.3 kepuasan konsumen	18
2.3.1 Pengertian kepuasan konsumen.....	18
2.3.2 teori kepuasan konsumen	19
2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	20
2.3.4 Indikatorkepuasan konsumen	21
2.3.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
2.4 Kualitas Pelayanan.....	23
2.4.1 Pengertian Kualitas	23
2.4.2 pengertian Pelayanan.....	23
2.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.4.4Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.4.5Faktor-Faktor Penyebab buruknya Kualitas Pelayanan	29
2.4.6 Prinsip-prinsip Kualitas	31
2.4.7 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	33
2.5 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	36
2.6 kepuasan konsumen dalam pandangan Islam	36
2.7 kualitas pelayanandalam pandangan Islam.....	37
2.8 Penelitian Terdahulu	38
2.9 Variabel dan Konsep Operasional	42
2.10 Kerangka Pemikiran	45

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.

2.11 Hipotesis	46
----------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasidan Waktu Penelitian	47
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.5 Teknik Analisis Data	50
3.5.1 Uji Kualitas Data	50
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	51
3.6 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.7 Uji Hipotesis	55

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Objek Penelitian.....	57
4.2 Visi dan Misi Instansi	57
4.3 Struktur pada rumah makan sup tunjang pertama pekanbaru.....	57
4.4 Aktifitas Perusahaan	60

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden	61
5.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
5.1.2 Responden berdasarkan pekerjaan	62
5.1.3 Responden berdasarkan frekuensi kunjungan	63
5.2 Deskripsi Variabel	63
5.2.1 Kepuasan Konsumen	63
5.2.2 Bukti Fisik.....	65
5.2.3 Kehandalan	66
5.2.4 Daya Tanggap	68
5.2.5 Jaminan	69
5.2.6 Empati.....	71
5.2.7 Ujikuualitas data.....	72
5.2.8 Ujiasumsi klasik	74
5.2.9 Uji regresi linier berganda.....	80
5.2.10 Uji hipotesis	82

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	89

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**