

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

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.2 Manajemen Pemasaran.....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4 Jasa.....	14
2.4.1 Pengertian Jasa.....	14
2.4.2 Karakteristik Jasa.....	15
2.4.3 Klasifikasi Jasa.....	16
2.5 Bauran Pemasaran Jasa.....	17
2.6 Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Proses Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7 Pandangan Islam.....	28
2.8 Penelitian Terdahulu.....	30
2.9 Kerangka Pemikiran.....	33
2.10 Operasional Variabel.....	34
2.11 Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu penelitian.....	38
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.2.1 Data Primer.....	38
3.2.2 Data Sekunder.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3.1 Wawancara.....	38
3.3.2 Angket (Kuesioner).....	39
3.3.3 Observasi.....	39
3.3.4 Dokumentasi.....	39
3.4 Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Sampel.....	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	41

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.

3.5.1	Deskriptif Kuantitatif	42
3.6	Uji Kualitas Data	42
3.6.1	Uji Validitas Data	42
3.6.2	Uji Reliabilitas	42
3.6.3	Uji Normalitas Data	43
3.7	Uji Asumsi Klasik	43
3.7.1	Uji Multikolinieritas.....	43
3.7.2	Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.7.3	Uji Autokorelasi.....	44
3.8	Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.9	Uji Hipotesis.....	47
3.9.1	Uji Parsial (uji t)	47
3.9.2	Uji Simultan (uji F)	48
3.10.1	Uji Koefisien Determinan (R^2)	49
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		
4.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	50
4.2	Struktur Organisasi	50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Karakteristik Responden	53
5.1.1	Responden Berdasarkan Usia.....	53
5.1.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
5.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
5.1.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
5.2	Deskriptif Variabel.....	56
5.2.1	Analisis Deskriptif Produk	56
5.2.2	Analisis Deskriptif Harga.....	57
5.2.3	Analisis Deskriptif Tempat	58
5.2.4	Analisis Deskriptif Promosi.....	59
5.2.5	Analisis Deskriptif Orang	60
5.2.6	Analisis Deskriptif Proses	62
5.2.7	Analisis Deskriptif Bukti Fisik	63
5.2.8	Analisis Deskriptif Kepuasan	64
5.3	Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	66
5.3.1	Uji Validitas.....	66
5.3.2	Uji Reliabilitas.....	71
5.4	Uji Normalitas Data.....	72
5.5	Uji Asumsi Klasik	73
5.5.1	Uji Multikolinieritas	73
5.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	74
5.5.3	Uji Outokorelasi.....	75
5.6	Analisis Data Penelitian	76
5.6.1	Regresi Linier Berganda	76
5.6.2	Uji Secara Parsial (Uji t)	79
5.6.3	Uji Secara Simultan (Uji F)	81

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.

5.6.4 Koefisien Determinasi	82
5.7 Pembahasan	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran.....	86

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

