



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat | 6 |
| E. Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA | 10 |
| A. Kepuasan Pelanggan | 10 |
| B. Kualitas Pelayanan | 17 |
| C. Pengertian dan Karakteristik Jasa..... | 26 |
| D. Penelitian Terdahulu | 31 |
| E. Hipotesis | 32 |
| F. Variabel Penelitian | 33 |
| G. Konsep Operasional..... | 34 |
| H. Kerangka Penelitian Penulis | 35 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 36 |
| A. Waktu dan Lokasi Penelitian | 36 |
| B. Jenis dan Sumber Data | 36 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 37 |
| E. Skala Pengukuran | 39 |
| F. Uji Kualitas Data | 40 |

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.



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.

| | |
|---|-----------|
| G. Uji Asumsi Klasik | 41 |
| H. Teknik Analisis Data | 43 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 47 |
| A. Sejarah Singkat Perusahaan..... | 47 |
| B. Struktur Organisasi Perusahaan..... | 48 |
| C. Aktivitas Perusahaan | 51 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 54 |
| BAB VI PENUTUP | 88 |
| A. Kesimpulan | 88 |
| B. Saran..... | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | |