

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 PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Kerangka Pemikiran	6
E. Konsep Operasional	7
F. Metode Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	17

BAB II GAMBARAN UMUM ABIKOM

A. Sejarah Singkat Abikom	19
B. Visi dan Misi Abikom	20
C. Layanan Abikom	21
D. Experience	22
E. Struktur Organisasi	24
F. Event Abikom Terlaksana	24

BAB III KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

A. Kualitas Pelayanan	26
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	27
B. Kepuasan Pelanggan	31

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.

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	32
2. Mengukur Kepuasan Pelanggan	34
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan	37

BAB IV PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

A. Analisis Tanggapan Responden	40
B. Hasil Analisis Data Penelitian	48
C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Even Organizer Abikom	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN