

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.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Rencana Sistematika	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2 Manajemen Pemasaran	9
2.3 Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa	10
2.3.1 ciri-ciri jasa	11
2.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.4.1 pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.4.3 Cara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan	16
2.5 Kepuasan Pelanggan	17
2.5.1 Pengertian Kepuasan.....	18
2.5.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.3 Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan	20
2.5.4 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.6 Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan	23
2.7 Penelitian Terdahulu	25
2.8 Konsep operasional	26

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.

2.9 Kerangka pemikiran.....	28
2.10 Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Jenis dan Sumber Data	31
3.3 Teknik pengumpulan Data	32
3.4 Populasi dan Sampel.....	33
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.6 Uji Analisis Data.....	35
3.7 Uji Normalitas	36
3.8 Analisis Linear Berganda.....	38
3.9 Uji Hipotesis	38

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Puskesmas Kunto Darussalam.....	40
4.2 Visi dan Misi Puskesmas Kunto Darussalam	41
4.3 SDM Puskesmas Kunto Darussalam	42

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden.....	43
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	43
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
5.1.3 Responden Berdasarkan Masa Kerja	44
5.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
5.2 Deskriptif Variabel.....	46
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Bukti fisik.....	46
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kehandalan.....	47
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap	49
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Jaminan	51
5.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Empati.....	52
5.2.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....	54

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.

5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	55
5.3.1 Uji Validitas	55
5.3.2 Uji Realibilitas	59
5.4 Uji Normalitas Data	60
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	62
5.5.1 Uji Multikolinieritas.....	62
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas	63
5.5.3 Uji Outokorelasi.....	64
5.6 Analisis Data Penelitian.....	66
5.6.1 Regresi Linier Berganda	66
5.6.2 Uji Secara Parsial (Uji T).....	68
5.6.3 Uji Secara Simultan (Uji F).....	70
5.6.4 Koefisien Determinasi.....	..71
5.7 Pembahasan.....	..72
5.7.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan.....	72
5.7.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan	73
5.7.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan	74
5.7.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan	74
5.7.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan	75
5.7.6 Pengaruh Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan.....	75
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN