

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Manfaat Penelitian .....	9
E. Metode Penelitian .....	10
1. Lokasi Penelitian.....	10
2. Subyek dan Obyek Penelitian .....	10
3. Populasi dan Sampel .....	10
4. Sumber Data Penelitian.....	12
5. Teknik Pengumpulan Data .....	12
6. Teknik Penulisan .....	13
F. Metode Analisis Data .....	13
G. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II : GAMBARAN UMUM PT.TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)</b>	
A. Sejarah Berdirinya PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	16
B. Visi dan Misi PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) .....	19
C. Struktur Kepemimpinan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Pekanbaru.....	20

**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.

D. Job Description PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Pekanbaru .....	20
E. Produk-Produk PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) ....	26
F. Kebijakan Perusahaan.....	27

**BAB III : TINJAUAN PUSTAKA**

A. Respon .....	29
1. Pengertian Respon .....	29
2. Kepuasan Pelanggan .....	32
B. Tinjauan Umum Tentang Teori Jasa .....	38
1. Pengertian Jasa .....	38
2. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa .....	38
C. Syarat Standar Pengiriman PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir.....	42
D. Konsep Ekonomi Syari'ah .....	49
1. Tangible .....	49
2. Reliability.....	49
3. Responsiveness .....	50
4. Assurance .....	52
5. Emphaty .....	53

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Respon Mahasiswa UIN Suska Riau Terhadap Jasa Pengiriman JNE .....	54
B. Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Jasa Pengiriman JNE .....	76

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	85

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**