

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

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....	11
2.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.2 Kualitas Produk .....	13
2.3 Harga .....	15
2.4 Pelayanan .....	21
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	26
2.6 Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam .....	31
2.7 Pelayanan Menurut Pandangan Islam .....	32
2.8 Hubungan Antar Variabel Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan .....	33
2.9 Penelitian Terdahulu .....	35
2.10 Variabel Penelitian .....	37
2.11 Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	38
2.12 Kerangka Pemikiran .....	40
2.12 Hipotesis .....	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.

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	42
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.4	Populasi dan Sampel .....	43
3.5	Teknik Analisis Data .....	45
3.6	Teknik Skala Pengukuran .....	46
3.7	Analisis Kuantitatif .....	46
	3.7.1 Uji Kualitas Data .....	47
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	48
	1. Uji Multikolinieritas .....	48
	2. Outokorelasi .....	48
	3. Uji Heterokedastisitas .....	49
	4. Uji Regresi Linear Berganda .....	50
3.9	Uji Hipotesis .....	51
	1. Uji Secara Parsial .....	51
	2. Uji Secara Simultan .....	52
	3. Koefisien Determinasi .....	53
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
4.1	Sejarah Berdirinya PT Telekomunikasi Indonesia .....	54
4.2	Visi Dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia .....	56
4.3	Logo PT Telekomunikasi Indonesia .....	57
4.4	Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia .....	59
4.5	Lingkup dan Tugas Utama .....	60
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
5.1	Hasil Penelitian .....	69
5.2	Karakteristik Responden .....	69
5.3	Penentuan Range .....	73
5.4	Deskripsi Variabel .....	73
5.5	Uji Kualitas Data .....	82

**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.

5.6	Uji Asumsi Klasik .....	87
5.7	Uji Hipotesis .....	93
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP</b> .....	97
6.1	Kesimpulan .....	97
6.2	Saran .....	99

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**BIOGRAFI**



UIN SUSKA RIAU