

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Pengertian Manajemen.....	13
2.2 Pengertian Pemasaran	13
2.3 Pengertian Jasa.....	14
2.4 Pengertian Kualitas Jasa	18
2.5 Dimensi Kualitas Jasa	19
2.6 Kepuasan Pelanggan	25
2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	29
2.8 Pandangan Islam	30
2.9 Penelitian Terdahulu	31
2.10 Variabel Penelitian.....	32
2.11 Definisi Operasional Variabel.....	33
2.12 Kerangka Pemikiran.....	35
2.13 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	38

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.

3.2.1	Data primer	38
3.2.2	Data Sekunder	38
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5.1	Kuesioner.....	41
3.5.2	Interview	41
3.6	Analisis Data	42
3.7	Uji Kualitas Data	43
3.7.1	Uji Validitas	43
3.7.2	Uji Realibilitas	44
3.7.3	Uji Normalitas Data	44
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.8.1	Uji Multikolonieritas	45
3.8.2	Uji Heterokedastisitas.....	46
3.8.3	Uji Autokorelasi	46
3.9	Regresi Linier Berganda	46
3.10	Uji Hipotesis	47
3.10.1	Uji Secara Parsial (Uji t)	47
3.10.2	Uji Secara Simultan (Uji F)	48
3.10.3	Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		50
4.1	Sejarah Singkat Berdirinya PT.Joe Pentha Wisata	50
4.2	Visi dan Misi PT. Joe Pentha Wisata	51
4.3	Legalitas PT. Joe Pentha Wisata.....	52
4.4	Ustad-ustad Pembimbing	52
4.5	Struktur Organisasi PT. Joe Pentha Wisata	53
4.6	Jam Kerja Dan Absensi Karyawan	57
4.7	Sistem Penggajian.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN		58
5.1	Karakteristik Responden	58

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.

5.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
5.1.2	Responden Berdasarkan Usia	59
5.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
5.1.4	Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan	61
5.2	Deskripsi Variabel Penelitian	61
5.2.1	Kehandalan (X_1)	61
5.2.2	Daya Tanggap (X_2)	63
5.2.3	Jaminan (X_3)	66
5.2.4	Empati (X_4)	68
5.2.5	Bukti Fisik (X_5)	71
5.2.6	Kepuasan Konsumen (Y)	73
5.3	Uji Analisis Data	75
5.4	Uji Kualitas Data	76
5.4.1	Uji Validitas	76
5.4.2	Uji Realibilitas	78
5.4.3	Uji Normalitas Data	79
5.5	Uji Asumsi Klasik.....	81
5.5.1	Multikolonieritas	81
5.5.2	Heterokedastisitas.....	82
5.5.3	Autokorelasi	83
5.6	Analisis Regresi Linier Berganda	84
5.7	Uji Hipotesis	86
5.6.1	Uji Secara Parsial (Uji t)	86
5.6.2	Uji Secara Simultan (Uji F)	89
5.6.3	Koefisien Determinasi (R^2)	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		92
6.1	Kesimpulan	92
6.2	Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN