

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	
PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 Rumusan masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.3 Prinsip Prinsip Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.4 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Harga	18
2.4.1 Pengertian Harga	18
2.4.2 Penetapan Harga	19
2.4.3 Tujuan Penetapan Harga.....	19
2.4.4 Strategi Penetapan Harga	21
2.5 Promosi.....	22
2.5.1 Pengertian Promosi	23

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.

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.

2.5.2	Bauran Promosi	24
2.6	Loyalitas Pelanggan	27
2.6.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	28
2.6.2	Karakteristik Loyalitas pelanggan.....	29
2.6.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.6.4	Hubungan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.6.5	Hubungan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.7	Kepuasan Pelanggan	33
2.8	Manajemen Pemasaran Dalam Pandangan Islam.....	36
2.9	Penelitian Terdahulu	40
2.10	Kerangka Pemikiran	42
2.11	Hipotesis	43
2.12	Variabel Penelitian.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.2	Jenis dan Sumber Data	46
3.2.1	Data Primer	46
3.2.2	Data Sekunder	46
3.3	Populasi dan Sampel	46
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5	Uji Kualitas Data Penelitian.....	50
3.5.1	Uji Validitas.....	50
3.5.2	Uji Reliabilitas	51
3.6	Uji Normalitas Data Penelitian	51
3.7	Uji Asumsi Klasik	51
3.7.1	Uji Multikolinieritas	51
3.7.2	Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.7.3	Uji Outokorelasi.....	52

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.

3.8 Analisis Data Penelitian	53
3.8.1 Regresi Linier Berganda	53
3.8.2 Uji T Hitung.....	54
3.8.3 Uji F Hitung.....	54
3.8.4 Koefisien Determinasi	54
BAB IV SEJARAH SINGKAT OBJEK PENELITIAN	
4.1 Sejarah Singkat.....	55
4.2 Visi dan Misi	55
4.3 Struktur Organisasi	56
4.4 Tugas dan Tanggung Jawab	57
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden	59
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	59
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
5.2 Deskripsi Variabel	61
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan	61
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga	63
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Promosi	64
5.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas.....	66
5.3 Uji Kualitas Instrumen Penelitian	68
5.3.1 Uji Validitas	68
5.3.2 Uji Reliabilitas	71
5.4 Uji Normalitas Data	72
5.5 Uji Asumsi Klasik	74
5.5.1 Uji Multikolinieritas	74
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	75
5.5.3 Uji Outokorelasi.....	76
5.6 Analisis Data Penelitian	78
5.6.1 Regresi Linier Berganda	78
5.6.2 Uji Secara Parsial (Uji T).....	79

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.

5.6.3 Uji Secara Simultan (Uji F)	81
5.6.4 Koefisien Determinasi.....	82
5.7 Pembahasan.....	83
5.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Sarana Wisata Transport	83
5.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Sarana Wisata Transport.....	83
5.7.3 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Sarana Wisata Transport.....	84
5.7.4 Pengaruh Kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas konsumen pada PT. Sarana Wisata Transport.....	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
5.8 Kesimpulan	86
5.9 Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

BIOGRAFI PENULIS