

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Pengesahan Skripsi .....	ii
Pengesahan Kelulusan Ujian.....	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
1.1.LatarBelakang.....	1
1.2.PerumusanMasalah.....	8
1.3.TujuanPenelitian.....	8
1.4.ManfaatPenelitian.....	9
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. LandasanTeori .....	10
2.1.1. KepuasanKonsumen.....	10
2.1.2. KualitasPelayanan.....	15
2.1.3 NilaiPelanggan .....	21
2.2. PenelitianTerdahulu.....	23
2.3. KerangkaPenelitian.....	24
2.4. PengembanganHipotesis.....	25
2.4.1. PengaruhKualitasPelayananterhadapKepuasan.....	25
2.4.2. PengaruhNilaiPelangganterhadapKepuasan.....	28
BAB III    METODE PENELITIAN .....	29
3.1. VariabelPenelitiandanDefinisiOperasional .....	29
3.2. PopulasidanSampel.....	30
3.3. JenisdanSumber Data .....	31
3.4. MetodePengumpulan Data .....	32
3.5. MetodeAnalisis Data .....	32
3.5.1. UjiKualitas Data .....	32
3.5.2. UjiPenyimpanganAsumsiKlasik .....	33

	3.5.3. Model Regresi .....	36
	3.5.4. PengujianHipotesis .....	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	40
	4.1. GambaranUmumResponden.....	40
	4.1.1. DeskripsiRespondenBerdasarkanUmur.....	40
	4.1.2. DeskripsiRespondenBerdasarkanJenisKelamin .....	41
	4.1.3. DeskripsiRespondenBerdasarkanPekerjaan .....	42
	4.2. HasilPenelitian.....	43
	4.2.1. PengujianValiditasdanReliabilitas.....	43
	4.2.2. AnalisisDeskriptif.....	44
	4.2.3. UjiAsumsiKlasik .....	50
	4.2.4. AnalisisRegresi Linier.....	54
	4.2.5. PengujianModel.....	55
	4.2.6. KoefisienDeterminasi .....	56
	4.2.7. PengujianHipotesis .....	56
	4.3. Pembahasan .....	58
BAB V	PENUTUP .....	59
	5.1. Kesimpulan.....	59
	5.2. Saran .....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN