

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.4 Sistematika Penulisan	11

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1. Pemasaran Jasa	13
2.1.2. Kualitas Pelayanan	17
2.1.3. Kepuasan Konsumen	22
2.1.4. Hubungan Logis Antar Variabel dan perumusan hipotesis	30
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pemikiran	40

BAB III

METODE PENELITIAN	42
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	42
3.1.1 Variabel Dependen (y)	42
3.1.2 Variabel Independen	42
3.1.3 Definisi Operasional	
3.2 Objek Penelitian	45
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.4 Jenis Data	46
3.5 Metode Pengumpulan Data	46
3.6. Metode Analisis	47
3.6.1 Analisis Data Kuantitatif	47

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum Responden	54

4.2 Analisis Data	59
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
4.3 Analisis Deskripsi variabel.....	62
4.3.1 Deskripsi Variabel Bukti Fisik (TANGIBLES / (X1) ..	63
4.3.2 Variabel Keandalan (RELIABILITY / (X2).....	64
4.3.3 Variabel Daya Tanggap (RESPONSIVENESS / (X3) .	65
4.3.4 Variabel Jaminan (ASSURANCE / (X4).....	66
4.3.5 Variabel Empati (EMPHATY / (X5).....	67
4.4 Uji Pengujian Asumsi Klasik.....	68
4.4.1 Uji Normalitas	68
4.4.2 Uji Multikolinearitas	70
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.5 Pembahasan.....	78
BAB V	
PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	87
5.3 Implikasi Manajerial	88
5.4 Rekomendasi Penelitian	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	