

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	14
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4 Sistematika Penulisan .....	15

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Tentang Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.2 Faktor Yang Mendorong Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.3 Metode Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Teori Tentang Kepuasan Pelayanan.....	23
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	23
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	25
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
2.3 Kualitas Produk.....	29
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	29
2.4 Kinerja Perusahaan .....	32
2.4.1 Pengertian Kinerja Perusahaan .....	32
2.5 Hipotesis .....	35
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelanggan .....	35
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kualitas Pelanggan.....	35

2.5.3 Hubunga Kinerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelanggan.....	36
2.6 Kerangka Pemikiran.....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
3.1.1 Variabel Penelitian.....	42
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5 Metode Analisis Data .....	48
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	48
3.5.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	48
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	49
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	49
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas .....	49
3.5.3.3 Uji Heteroskedasitas .....	50
3.5.4 Analisis Regresi .....	51
3.5.5 Pengujian Hipotesis .....	52
3.5.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.3 Analisa Data.....	54
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	54
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.3.3 Analisis Regresi .....	60
4.3.4 Uji Hipotesis .....	62

## BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran.....	66
5.2.1 Implikasi Kebijakan.....	67
5.2.2 Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....	68