

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Pengesahan Skripsi	ii
Halaman Pengesahan Ujian.....	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	iv
Moto dan Persembahan.....	v
Abstract.....	vi
Abstraksi	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3. Nilai Pelanggan.....	25
2.1.4. Citra Perusahaan.....	28
2.2. Penelitian Terdahulu	31
2.3. Kerangka Penelitian.....	33
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	34

	2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.....	34
	2.4.2. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan	35
	2.4.3. Pengaruh Ciitra Perusahaan terhadap Kepuasan	36
BAB III	METODE PENELITIAN	37
	3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
	3.1.1. Variabel Penelitian.....	37
	3.1.1.1. Variable Dependen.....	37
	3.1.1.2. Variable Independen.....	37
	3.1.2. Definisi Operasional Variabel	38
	3.2. Populasi dan Sampel.....	40
	3.3. Jenis dan Sumber Data.....	41
	3.4. Metode Pengumpulan Data.....	42
	3.4.1. Kuesioner.....	42
	3.4.2. Studi Kepustakaan.....	43
	3.5. Metode Analisis Data	43
	3.5.1. Uji Instrumen	43
	3.5.1.1. Uji Validitas.....	43
	3.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	44
	3.5.2. Uji Asumsi Klasik	44
	3.5.2.1. Uji Normalitas.....	44
	3.5.2.2. Uji Multikolinearitas.....	45
	3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	45
	3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
	3.5.4. Uji Model Fit	47
	3.5.5. Koefisien Determinasi	48
	3.5.6. Uji pengaruh (Uji t)	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	50
	4.1. Gambaran Umum Responden.....	50
	4.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	50
	4.1.2. Umur Responden	51
	4.1.3. Pekerjaan Responden.....	51

4.2.	Hasil Penelitian	52
4.2.1.	Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.2.1.1.	Analisis Jawaban Responden Terhadap Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan	53
4.2.1.2.	Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Nilai Pelanggan	55
4.2.1.3.	Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan	57
4.2.1.4.	Analisis Jawaban Responden terhadap Kepuasan	58
4.2.2.	Pengujian Instrumen	59
4.2.2.1.	Uji Validitas	59
4.2.2.2.	Uji Reliabilitas	61
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik	61
4.2.3.1.	Uji Normalitas	61
4.2.3.2.	Uji Multikolinearitas	62
4.2.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	63
4.2.4.	Hasil Analisis Regresi Berganda	65
4.2.5.	Uji Model.....	65
4.2.6.	Koefisien Determinasi	66
4.2.7.	Pengujian Hipotesis	67
4.3.	Pembahasan	69
BAB V	PENUTUP	75
5.1.	Kesimpulan	75
5.2.	Saran	75
5.3.	Keterbatasan penelitian	78
DAFTAR	PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81