

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Pertanyaan Penelitian	12
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Tujuan Penelitian	12
1.4.2 Manfaat Penelitian	13
1.5. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. Kualitas Pelayanan	15
2.1.2. Fasilitas	21
2.1.3. Kepercayaan	23
2.1.4. Kepuasan Konsumen	25
2.1.5. Pengaruh Antar Variabel Penelitian	28
2.1.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	28
2.1.5.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen	29
2.1.5.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.2. Penelitian Terdahulu	31
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	33
2.4. Hipotesis	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	34
3.1.1 Variabel Penelitian	34
3.1.2 Definisi Operasional	34
3.2. Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	40
3.3. Jenis dan Sumber Data	41
3.4. Metode Pengumpulan Data	41

	3.5. Metode Analisis	42
	3.5.1 Validitas	43
	3.5.2 Reliabilitas	44
	3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
	3.5.3.1 Uji Normalitas	44
	3.5.3.2 Uji Multikolenaritas	45
	3.5.4 Pengujian Hipotesis	45
	3.5.4.1 Uji F.....	45
	3.5.4.2 Uji T	46
	3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
	3.5.6 Koefisien Determinasi	48
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
	4.1. Gambaran Umum Responden	49
	4.2. Analisis Data	52
	4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel	52
	4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
	4.2.2.1 Uji Validitas	60
	4.2.2.2 Uji Reliabilitas	62
	4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
	4.2.4 Analisis Regresi Berganda.....	67
	4.2.5 Goodnes Of Fit	68
	4.2.6 Pengujian Hipotesis	70
	4.3. Pembahasan.....	71
BAB VI	PENUTUP	78
	5.1. Simpulan	78
	5.2. Keterbatasan Penelitian.....	79
	5.3. Saran.....	79
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	87