

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	12
1.4 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	15

2.1.1	Pengertian Jasa .....	15
2.1.2	Pengertian Kualitas Jasa .....	18
2.1.3	Dimensi Kualitas Jasa .....	21
2.1.4	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	25
2.1.5	Penelitian Terdahulu .....	32
2.2	Kerangka Pemikiran .....	33
2.3	Hipotesis .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	39
3.1.1	Variabel Penelitian .....	39
3.1.2	Definisi Operasional .....	39
3.1.2.1	Variabel <i>Reliability</i> .....	40
3.1.2.2	Variabel <i>Responsiveness</i> .....	40
3.1.2.3	Variabel <i>Assurance</i> .....	41
3.1.2.4	Variabel <i>Emphaty</i> .....	42
3.1.2.5	Variabel <i>Tangibles</i> .....	43
3.1.2.6	Variabel Kepuasan .....	44
3.2	Populasi dan Sampel .....	45
3.2.1	Populasi .....	45
3.2.2	Sampel .....	45
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	46
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	47
3.4.1	Rancangan Penelitian .....	47

3.4.2	Ruang Lingkup Penelitian .....	48
3.4.3	Lokasi Penelitian .....	48
3.4.4	Variabel Penelitian .....	49
3.4.4.1	Klasifikasi Variabel .....	49
3.4.4.2	Definisi Konseptual (Variabel) .....	49
3.4.5	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4.6	Skala Pengukuran Variabel .....	51
3.4.7	Instrumen Penelitian .....	52
3.5	Metode Analisis .....	52
3.5.1	Analisis Kuantitatif .....	52
3.5.1.1	Uji Validitas .....	52
3.5.1.2	Uji Reliabilitas .....	53
3.5.1.3	Uji Asumsi Klasik .....	56
3.5.2	Uji Hipotesis .....	58
3.5.2.1	Uji t (Pengujian Signifikansi secara Parsial) .....	58
3.5.2.2	Uji f (Pengujian Signifikansi secara Bersama-sama) .....	59
3.5.2.3	Simultan .....	60
3.5.2.4	Koefisien Determinant ( $R^2$ ) .....	61
3.5.2.5	Analisis Regresi Linier .....	61
3.5.2.6	Analisis Regresi Berganda .....	62

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum PT Fatimah Zahra .....	64
4.2	Gambaran Umum Responden .....	64

4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Usia .....	66
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	67
4.3	Deskripsi Tanggapan Responden .....	67
4.4	Analisis Data .....	71
4.4.1	Uji Instrumen Penelitian .....	71
4.4.1.1	Uji Validitas .....	71
4.4.1.2	Uji Reliabilitas .....	72
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	73
4.4.2.1	Uji Normalitas .....	73
4.4.2.2	Uji Multikolinieritas .....	74
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	75
4.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
4.4.4	Uji Koefisien Determinasi .....	78
4.4.5	Pengujian Hipotesis .....	79
4.4.5.1	Uji Signifikansi Simutan (Uji Statistik F) .....	79
4.4.5.2	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	80
4.5	Pembahasan .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	86

5.2	Saran .....	88
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan .....	88
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Mendatang .....	91

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**