

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
<i>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</i> .....	<i>iii</i>
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
ABSTRACK .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	5
1.3.Tujuan Penelitian .....	5
1.4.Manfaat Penelitian .....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1.Landasan Teori.....	7
2.1.1.Pengertian Jasa.....	7
2.1.2.Kualitas Pelayanan .....	9

2.1.3.Fasilitas Fisik .....	13
2.1.4.Promosi .....	17
2.1.5.Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.kerangka Pemikiran.....	23
2.3. Hipotesis .....	25
<b>BAB 3 METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1.Variabel penelitian dan Devinisi Operasional Variabel.....	26
3.1.1.variabel penelitian .....	26
3.1.2.Devinisi Operasional Variabel .....	26
3.2.Populasi dan sampel penelitian .....	29
3.3.Jenis penelitian dan sumber data.....	31
3.3.1.jenis penelitian .....	31
3.3.2.sumber data .....	31
3.4.Metode Pengumpulan data.....	31
3.5.Metode analisis.....	32
<b>BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1.Gambaran Obyek penelitian.....	41
4.1.1.Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	41
4.1.2.Lokasi Perusahaan.....	42
4.1.3.Visi dan Misi .....	42
4.2.Gambaran Umum Responden .....	43
4.2.1.Deskripsi responden berdasarkan Jenis kelamin.....	43
4.2.2.deskripsi responden berdasarkan usia .....	44

4.2.3.deskripsi responden berdasarkan pendidikan.....	45
4.2.4.deskripsi responden berdasarkan pekerjaan .....	46
4.3.Deskripsi Variabel.....	48
4.4.Pengujian Validitas .....	49
4.5.Pengujian Reliabilitas .....	51
4.6.Uji Asumsi Klasik.....	52
4.6.1.Uji Multikolinearitas .....	52
4.6.2.Uji Heteroksinitas.....	54
4.6.3.Uji Normalitas .....	55
4.7.Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
4.8.Pengujian hipotesis uji t .....	58
4.9.Pengujian Hipotesis uji f.....	59
4.10.pengujian determinasi .....	60
4.11.pembahasan .....	61
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
5.1.Kesimpulan .....	65
5.2.Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>