

DAFTAR ISI

Halaman

Judul.....	i
Persetujuan Skripsi.....	ii
Pengesahan Kelulusan Ujian.....	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	iv
Abstraksi.....	v
Abstract.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Bab I : Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
Bab II : Tinjauan Pustaka	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.3 Fasilitas.....	22
2.1.3.1 Konsep Fasilitas.....	22
2.1.3.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4 Nilai Pelanggan.....	25
2.1.4.1 Konsep Nilai Pelanggan.....	25
2.1.4.2 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis.....	30

Bab III	: Metode Penelitian	
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
3.1.1	Variabel Bebas(<i>Independen</i>).....	32
3.1.2	Variabel Terikat (<i>Dependen</i>).....	33
3.2	Populasi dan Sampel.....	34
3.3	Jenis dan Sumber Data	35
3.4	Metode Pengumpulan Data	36
3.5	Metode Analisis.....	36
3.5.1	Uji Instrumen.....	36
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.3	Regresi Linear Berganda.....	40
3.5.4	<i>Godness Of Fit</i> Model.....	41
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji – t).....	43
Bab IV	: Hasil dan Pembahasan	
4.1	Profil Perusahaan.....	44
4.2	Gambaran Umum Responden.....	44
4.3	Analisis Data.....	48
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel.....	48
4.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
4.3.2.1	Uji Validitas.....	59
4.3.2.2	Uji Reliabilitas.....	60
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.3.4	Analisis Regresi Berganda	65
4.3.5	<i>Goodness Of Fit</i>	66
4.3.6	Pengujian Hipotesis.....	68
4.4	Pembahasan.....	69
Bab V	: Penutup	
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3	Saran.....	76
5.3.1	Saran Bagi Perusahaan.....	76
5.3.2	Saran Bagi Penelitian Mendatang.....	78

Daftar Pustaka
Lampiran-lampiran