

DAFTAR PUSTAKA

| | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| HALAMAN..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPS..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| ABSTRAKSI | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR PUSTAKA | xi |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 9 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| 2.1. Landasan Teori | 11 |
| 2.1.1. Pengertian Pemasaran | 11 |
| 2.1.2. Perilaku Konsumen | 12 |
| 2.1.3. Keputusan Pembelian | 21 |
| 2.1.4. Kepuasan Pelanggan | 25 |
| 2.1.5. Kualitas Pelayanan | 29 |
| 2.1.6. Fasilitas | 35 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 37 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis | 38 |
| 2.4. Hipotesis | 39 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 40 |
| 3.1.1. Variabel Penelitian | 40 |
| 3.1.2. Definisi Operasional | 40 |
| 3.2. Populasi dan Sampel | 42 |
| 3.2.1. Populasi | 42 |
| 3.2.2. Sampel | 43 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data | 44 |
| 3.3.1. Data Primer | 44 |
| 3.3.2. Data Sekunder | 44 |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data | 45 |

| | |
|--|----|
| 3.4.1. Wawancara (interview)..... | 45 |
| 3.4.2. Kuesioner | 45 |
| 3.4.3. Studi Pustaka | 45 |
| 3.5. Metode Pengolahan Data | 45 |
| 3.6. Metode Analisis Data | 47 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 47 |
| 3.6.2 Reliabilitas..... | 47 |
| 3.6.3. Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 3.6.3.1. Uji Multikolonieritas | 47 |
| 3.6.3.2. Uji Heteroskedastisitas | 48 |
| 3.6.3.3. Uji Kelayakan Model..... | 48 |
| 3.6.3.4. Koefisien Determinasi (R^2) | 49 |
| 3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda | 49 |
| 3.6.5. Uji Hipotesis | 50 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian | 51 |
| 4.1.1. Profil Perusahaan | 51 |
| 4.1.2. Gambaran Umum Responden | 55 |
| 4.1.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur | 56 |
| 4.1.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 57 |

| | |
|--|----|
| 4.1.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan | 57 |
| 4.1.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 59 |
| 4.2. Hasil Penelitian | 60 |
| 4.2.1. Analisis Deskriptif | 60 |
| 4.2.1.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan | 61 |
| 4.2.1.2. Deskripsi Variabel Fasilitas | 64 |
| 4.2.1.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan | 67 |
| 4.2.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 69 |
| 4.2.3. Uji Asumsi Klasik | 71 |
| 4.2.3.1. Uji Normalitas | 71 |
| 4.2.3.2. Uji Multikolinieritas | 72 |
| 4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas | 73 |
| 4.2.4. Analisis Regresi Linear Berganda | 75 |
| 4.2.5. Uji Kelayakan Model | 76 |
| 4.2.5.1. Uji F (Uji Signifikansi Simultan) | 76 |
| 4.2.5.2. Koefisien Determinasi (R^2) | 77 |
| 4.2.6. Uji Hipotesis | 78 |
| 4.2.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 78 |
| 4.2.6.2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan | 79 |

| | |
|---|--------|
| 4.3. Pembahasan | 80 |
| 4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 80 |
| 4.3.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan | 81 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1. Kesimpulan | 82 |
| 5.2. Saran | 83 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 94 |