

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II Tinjauan Pustaka.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1.1 Strategi Demi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.1.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.2 Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	22
2.2.1 Hubungan Antara Variabel <i>Tangibel</i> Dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.2 Hubungan Antara Variabel <i>Reliability</i> Dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.3 Hubungan Antara Variabel <i>Responsiveness</i> Dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.4 Hubungan Antara Variabel <i>Assurance</i> Dengan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.5 Hubungan Antara Variabel <i>Empathy</i> Dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3 Penelitian Terdahulu.....	32
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
3.1.1 Variabel Penelitian.....	36
3.1.2 Definisi Operasional.....	37
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi.....	41
3.2.2 Sampel.....	41
3.3 Jenis Data.....	42

3.3.1 Data Primer .....	42
3.3.2 Data Sekunder .....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	43
3.4.1 Wawancara .....	43
3.4.2 Kuesioner .....	43
3.4.3 Obsevasi .....	44
3.4.4 Studi Pustaka .....	44
3.5 Metode Pengolahan Data .....	45
3.6 Metode Analisis Data .....	45
3.6.1 Analisis Data Kuantitatif .....	45
3.6.2 Analisis Deskriptif .....	46
3.6.2.1 Uji Validitas .....	47
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.6.2.4 Analisis Regresi Linier .....	50
3.6.2.5 Pengujian Model Penelitian .....	51
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	54
4.2 Profil Responden .....	54
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Umur .....	55
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.3 Hasil Penelitian .....	57
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
4.3.1.1 Uji Validitas .....	57
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	59
4.3.2 Analisis Deskriptif .....	60
4.3.2.1 Analisis Jawaban Pilihan .....	60
4.3.2.2 Analisis Jawaban Terbuka .....	69
4.3.2.2.1 Alasan Responden Bermain di Warnet Chambers .....	70
4.3.2.2.2 Saran Bagi Warnet Chambers .....	71
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	71
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	71
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas .....	72
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.3.4 Analisis Regresi .....	74
4.3.5 Pengujian Model Penelitian .....	76
4.3.6 Koefisien Determinasi .....	76
4.3.7 Pengujian Secara Parsial .....	77
4.4 Pembahasan .....	80
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	85
5.3 Implikasi .....	86
5.3.1 Implikasi Teoritis .....	86
5.3.2 Implikasi Manajerial .....	88
5.4 Saran .....	89

DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	94