

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iii
Abstrak	iv
Motto dan Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Jasa	9
2.1.1 Jasa	9
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Dimensi Kualitas Layanan	12

2.2.2 Kesenjangan Kualitas Layanan	14
2.3 Kepuasan Konsumen	15
2.3.1 Metode Pengukuran dan Pemantauan Kepuasan Konsumen ...	18
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	20
2.4.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.4.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.4.3 Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.4.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.5 Pengaruh Keramahmatan Terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Pikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
3.2 Populasi	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Analisis Kualitatif	31
3.5.2 Analisis Kuantitatif	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Responden.....	40
4.1.1 Umur Responden	40
4.1.2 Jenis Kelamin Responden	41
4.1.3 Pendidikan Responden	41
4.2 Analisis Kualitatif	42
4.2.1 Tanggapan Responden Tentang Variabel Bukti Fisik	43
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Keandalan	45
4.2.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Ketanggapan	47
4.2.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Jaminan	48
4.2.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Keramahtamhan ...	50
4.2.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan	52
4.3 Analisis Kuantitatif	54
4.3.1 Uji Validitas	54
4.3.2 Uji Reliabilitas	56
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	57
4.3.4 Goodness Of Fit	60
4.3.5 Analisis Regresi Berganda	61
4.3.6 Pengujian Hipotesis	64
4.4 Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN