

DAFTAR ISI

	Halaman
<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</u>	ii
<u>HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</u>	iii
<u>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</u>	iv
<u>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</u>	v
<u>ABSTRACT</u>	vi
<u>ABSTRAK</u>	vii
<u>KATA PENGANTAR</u>	viii
<u>DAFTAR TABEL</u>	xii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xiv
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang Masalah</u>	1
<u>1.2 Rumusan Masalah</u>	11
<u>1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian</u>	11
<u>1.4 Sistematika Penulisan</u>	12
<u>BAB II TELAAH PUSTAKA</u>	14
<u>2.1 Landasan Teori</u>	14
<u>2.1.1 Produk</u>	14
<u>2.1.2 Pengertian Pelayanan</u>	14
<u>2.1.3 Karakteristik Pelayanan</u>	18
<u>2.1.4 Perilaku Konsumen</u>	21
<u>2.1.5 Kepuasan Konsumen</u>	21
<u>2.1.6 Pengertian Kualitas</u>	22
<u>2.1.7 Kualitas Pelayanan</u>	27
<u>2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan</u>	33
<u>2.1.9 Mengelola Kualitas Pelayanan</u>	38
<u>2.1.10 Nilai Pelanggan dan Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan</u>	40

2.1.11 Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	42
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Pengembangan Variabel Penelitian	44
2.4 Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	49
3.1.1 Kepuasan	50
3.2 Populasi dan Sampel	50
3.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.4 Metode Pengumpulan Data	53
3.5 Metode Analisis Data	54
3.5.1 Analisis Kuantitatif	54
3.5.1.1 Uji Validitas	56
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	56
3.5.1.3 Analisis Rata-rata	57
3.5.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	57
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Pendahuluan	67
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Layanan	67
4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian atau Kepuasan Pelanggan	69
4.3.1 Variabel Bukti Fisik	69
4.3.2 Variabel Keandalan	72
4.3.3 Variabel Daya Tanggap	76
4.3.4 Variabel Jaminan	79
4.3.5 Variabel Empati	83
4.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	88
4.5 Diagram Kartesius	93
BAB V PENUTUP	97
5.1 Simpulan	97
5.2 Keterbatasan	99
5.3 Saran	99
5.3.1 Saran Operasional	99
5.3.2 Saran Penelitian Selanjutnya	100
DAFTAR PUSTAKA	101