

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Pemasaran Jasa	14
2.1.2 Kepuasan Pelanggan/Konsumen	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18
2.2 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	22

2.2.1 Pengaruh Tangible dengan Kepuasan Konsumen	22
2.2.2 Pengaruh Reliability dengan Kepuasan Konsumen	24
2.2.3 Pengaruh Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen	25
2.2.4 Pengaruh Assurance dengan Kepuasan Konsumen	27
2.2.5 Pengaruh Empathy dengan Kepuasan Konsumen	30
2.3 Penelitian Terdahulu	32
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
3.1.1 Variabel Penelitian	35
3.1.2 Definisi Operasional	36
3.2 Penentuan Sampel	40
3.2.1 Populasi dan Sampel	40
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	42
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4 Teknik Pengolahan Data	43
3.4.1 Analisis Kualitatif	43
3.4.2 Analisis Kuantitatif	44
3.5 Teknik Analisis Data	45
3.5.1 Uji Reliabilitas dan Validitas	45
3.5.1.1 Uji Reliabilitas	45
3.5.1.2 Uji Validitas	46
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	47
3.5.2.1 Uji Multikolinieritas	47

3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas	48
3.5.2.3 Uji Normalitas	48
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.5.4 Uji Hipotesis	50
3.5.4.1 Uji signifikansi Simultan (Uji F)	50
3.5.4.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji T)	51
3.5.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Umum BLKI Semarang	53
4.1.2 Struktur Organisasi	60
4.1.3 Visi dan Misi	61
4.2 Gambaran Umum Responden	61
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	62
4.2.2 Umur Responden	63
4.2.3 Pekerjaan Responden	64
4.2.4 Pendapatan Responden	65
4.3 Analisis Hasil Penelitian	66
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	66
4.3.1.1 Uji Validitas	66
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	68
4.3.2 Diskripsi Jawaban Responden	69
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	81
4.3.3.1 Uji Normalitas	82
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	83

4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	84
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	85
4.3.5 Pengujian Model Regresi	87
4.3.6 Koefisien Determinasi	88
4.3.7 Pengujian Hipotesis	89
4.4 Pembahasan	92
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Keterbatasan Penelitian	99
5.3 Agenda Penelitian Mendatang	99
5.4 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN - LAMPIRAN	