

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep-konsep Dasar.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Faktor Teknologi.....	13
2.1.3 Kualitas Layanan.....	15
2.1.4 Fokus Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Definisi Variabel dan Indikator	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Populasi dan Sampel	27
3.2 Jenis Data yang Diperlukan	27
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4 Tahap Pengumpulan Data	28
3.5 Analisis Data	30
3.5.1 Analisis Data Kualitatif	30
3.5.2 Analisis Data Kuantitatif	31
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.2 Gambaran Umum Responden.....	43
4.2.1 Responden Berdasarkan Usia	44
4.2.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.3 Analisis Data Deskriptif	47
4.3.1 Deskripsi Variabel Faktor Teknologi.....	48
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	51
4.3.3 Deskripsi Variabel Fokus Pelanggan	53

4.3.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
4.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	57
4.5 Uji Asumsi Klasik	59
4.6 Analisis Regresi Linier	63
4.7 Pengujian Simultan (Uji F)	65
4.8 Pengujian Parsial (Uji t)	66
4.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.10 Interpretasi Hasil	68
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan Hasil Penelitian.....	70
5.1.1 Pengaruh Positif Faktor Teknologi terhadap Kepuasan Pelanggan ..	70
5.1.2 Pengaruh Positif Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan..	71
5.1.3 Pengaruh Positif Fokus Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan...	71
5.2 Saran Kebijakan untuk Perusahaan	72
5.3 Keterbatasan Penelitian	74
5.2 Saran untuk Penelitian yang Akan Datang.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	78