

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1.4 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	14
2.1.2 Karakteristik Jasa	17
2.1.3 Dimensi Jasa	19
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2 Pengaruh Antar Konsep	27
2.2.1 <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.2 <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.2.3 <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3 Penelitian Terdahulu	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
2.5 Hipotesis.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
3.2 Populasi	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	38
3.5 Metode Analisis	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Responden	47
4.2 Analisis Hasil Penelitian	50
4.2.1. Deskripsi Jawaban Responden.....	50
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	67
4.3 Pembahasan.....	70
4.3.1. Pengaruh Bukti Fisik thd Kepuasan Pelanggan	70
4.3.2. Pengaruh Daya Tanggap thd Kepuasan Pelanggan..	71
4.3.3. Pengaruh Jaminan thd Kepuasan Pelanggan.....	73
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75
5.2.1. Saran Untuk Perusahaan	75
5.2.2. Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	80