

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	10
2.1.1. Pemasaran .....	10
2.1.2. Pengertian Jasa .....	11
2.1.3. Pendekatan Kualitas Jasa .....	12
2.1.4. Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen.	19
2.1.5. Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Konsumen.....	20
2.2. Penelitian Terdahul.....	27
2.3. Kerangka Penelitian.....	28
2.4. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Variabel Penelitian.....	32
3.1.1. Variabel Penelitian.....	32
3.1.2. Definisi Operasional Variabel.....	33
3.2. Penentuan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi dan sampel .....	36
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5. Pengujian Instrumen .....	38
3.6. Metode Analisis Data.....	40

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Responden .....	45
4.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	45
4.1.2 Usia Responden.....	46
4.1.3 Pendidikan Responden.....	47
4.1.4 Pekerjaan Responden.....	47
4.1.5 Penghasilan Responden .....	48
4.2. Analisis Hasil Penelitian .....	49
4.2.1. Uji Validitas dan Realiabilitas .....	49
4.2.1.1. Uji Validitas .....	49
4.2.1.2. Uji Reliabilitas.....	50
4.2.2. Diskripsi Jawaban Responden.....	51
4.2.3. Uji Asumsi Klasik .....	60
4.2.3.1. Uji Normalitas.....	60
4.2.3.2. Pengujian Multikolinieritas .....	61
4.2.3.3. Pengujian Heteroskedastisitas.....	62
4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.2.5. Pengujian Hipotesis .....	65
4.2.5.2. Pengujian Model .....	65
4.2.5.3. Pengujian Secara parsial.....	66
4.2.5.4. Koefisien Determinasi.....	69
4.3. Pembahasan .....	70
<b>BAB VPENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77