

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian	8
1.3.2. Manfaat Penelitian	9
1.4. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2. Karakteristik Jasa dan Pemasaran Jasa	15
2.1.3. Kualitas Layanan	19
2.1.3. Dimensi Kualitas Layanan.....	25
2.2. Hubungan Antar Variabel	29
2.2.1. Hubungan Tangible dengan Kepuasan Konsumen	29
2.2.2. Hubungan Reliability dengan Kepuasan Konsumen.....	31
2.2.3. Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen ..	32

	2.2.4. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Konsumen.....	34
	2.2.5. Hubungan Emphaty dengan Kepuasan Konsumen.....	36
	2.3. Penelitian Terdahulu	38
	2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	39
BAB III	METODE PENELITIAN.....	41
	3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	41
	3.1.1. Variabel Penelitian	41
	3.1.2. Definisi Operasional.....	42
	3.2. Populasi dan Sampel	45
	3.2.1. Populasi	45
	3.2.2. Sampel.....	45
	3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	46
	3.3. Jenis dan Sumber Data.....	47
	3.3.1. Teknik Pengumpulan Data.....	48
	3.4. Metode Analisis Data.....	48
	3.4.1. Analisis Kualitatif	49
	3.4.2. Analisis Kuantitatif	49
	3.5. Teknik Analisis Data.....	50
	3.5.1. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	50
	3.5.1.1. Uji Reliabilitas	50
	3.5.1.2. Uji Validitas	51
	3.5.2. Uji Asumsi Klasik	52
	3.5.2.1. Uji Multikolonieritas.....	52
	3.5.2.2. Uji Heteroskedastisitas.....	53
	3.5.2.3. Uji Normalitas.....	54
	3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
	3.5.4. Uji Hipotesis.....	55
	3.5.4.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	55
	3.5.4.2. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	56
	3.5.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58

4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	58
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.1.1.1.	Sejarah Berdirinya Perusahaan	58
4.1.2.	Gambaran Umum Responden	59
4.1.2.1.	Responden Menurut Jenis Kelamin	60
4.1.2.2.	Responden Menurut Umur	60
4.1.2.3.	Responden Menurut Pekerjaan	61
4.1.2.4.	Responden Menurut Pendapatan	62
4.2.	Analisis Indeks Tanggapan Responden	63
4.2.1.	Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik	64
4.2.2.	Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan	65
4.2.3.	Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap ..	66
4.2.4.	Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan	68
4.2.5.	Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian	69
4.2.6.	Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan	70
4.3.	Hasil Analisis Data	72
4.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	72
4.3.1.1.	Uji Validitas	72
4.3.1.2.	Uji Reliabilitas	74
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik	74
4.3.2.1.	Uji Normalitas	75
4.3.2.2.	Pengujian Multikolonieritas	76
4.3.2.3.	Pengujian Heteroskedastisitas	76
4.3.3.	Analisis Regresi Linier Berganda	78
4.3.4.	Pengujian Hipotesis	79
4.3.4.1.	Uji t (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)	79
4.3.4.2.	Uji F	82
4.3.4.3.	Koefisien Determinasi	83
4.4.	Pembahasan	83
BAB V	PENUTUP	86
5.1.	Kesimpulan	86

5.2. Keterbatasan Penelitian	88
5.3. Saran	88
5.3.1 Saran Untuk Perusahaan	88
5.3.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	