

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
ABSTRACT .....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	9
1.4. Sistematika Penulisan .....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Jasa .....	12
2.1.2. Kualitas Layanan Jasa .....	14
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2. Hubungan Antar Variabel .....	19
2.2.1. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasaan Pelanggan. ....	19
2.2.2. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan. ....	20
2.2.3. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan. ....	20
2.2.4. Pengaruh <i>emphaty</i> terhadap Kepuasan Pelanggan. ....	21
2.2.5. Pengaruh <i>tangibles</i> terhadap Kepuasan Pelanggan. ....	22
2.3. Penelitian Terdahulu .....	22

2.4. Kerangka Pemikiran.....	24
2.5. Hipotesis.....	25
BAB III .....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	27
3.1.1. Variabel Penelitian .....	27
3.1.2. Definisi Operasional Variabel .....	28
3.2. Populasi dan Sampel .....	30
3.2.1. Populasi .....	30
3.2.2 Sample .....	30
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3.1. Jenis Data .....	31
3.3.2. Sumber Data .....	31
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5. Metode Analisis .....	33
3.5.1. Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.5.4. Uji Hipotesis (Uji <i>Goodness of Fit</i> ).....	37
2. Uji statistik F .....	38
3. Uji statistik t .....	39
BAB IV .....	41
HASIL DAN ANALISIS .....	41
4.1. Gambaran Umum Responden .....	41
4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	43
4.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.1.5. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	44
4.2. Deskripsi Penelitian Variabel.....	46
4.2.1. Angka Indeks .....	46
4.2.1.1. Angka Indeks Reliability .....	47
4.3. Analisis Data .....	51
4.3.1. Uji Validitas dan Reliability.....	51

4.3.2. Uji Asumsi Klasik .....	53
4.4. Uji Regresi Linier Berganda .....	57
4.5 Uji Hipotesis .....	58
4.6. Pembahasan.....	63
BAB V.....	67
PENUTUP.....	67
5.1. Kesimpulan .....	67
5.2. Implikasi Teoritis .....	69
5.3. Implikasi Manajerial .....	70
5.4. Keterbatasan.....	71
5.5. Saran untuk Penelitian yang akan Datang.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN A .....	75