

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	19
2.1 Perilaku Konsumen.....	19
2.2 Kepuasan Konsumen	21
2.3 Kualitas Pelayanan	23
2.4 Fasilitas Layanan	27
2.5 Citra Perusahaan	32
2.6 Kerangka Pemikiran	38
2.7 Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Variabel Penelitian	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	44
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.5 Uji Kelayakan Kuesioner.....	46
3.5.1 Uji Semantik.....	47
3.5.2 Uji Statistik.....	57

3.6	Teknik Analisis.....	60
3.6.1	Angka Index	60
3.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
3.7	Uji Hipotesis	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	67
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian	68
4.2	Angka Indeks	72
4.2.1	Angka Indeks Variabel Kualitas Pelayanan	72
4.2.2	Angka Indeks Variabel Fasilitas Pelayanan	73
4.2.3	Angka Indeks Variabel Citra Perusahaan.....	74
4.2.4	Angka Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan	74
4.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.3.1	Uji Asumsi Klasik	75
4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda	79
4.3.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81
4.3.4	Uji Kelayakan Model (Uji F)	82
4.4	Uji Hipotesis	83
BAB V PENUTUP		88
5.1	Kesimpulan Masalah Penelitian	88
5.2	Implikasi Teori	89
5.3	Implikasi Manajerial.....	91
5.4	Keterbatasan Penelitian	93
5.5	Saran Penelitian Mendatang.....	94
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN		103