

## Daftar Isi

	Halaman
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMANPERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan dan Lokasi Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	1
1.1.3 Skala Usaha, Perkembangan Usaha dan Strategi Secara Umum.....	3
1.1.4 Produk dan Layanan.....	4
1.1.5 Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Kegunaan Penelitian .....	17
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	17
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	17
1.6 Sistematika Penulisan.....	18

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	19
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	19
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan.....	22
2.1.5 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.7 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	40
2.4 Hipotesis Penelitian.....	43
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Operasional Variabel.....	46
3.2.1 Skala Pengukuran.....	49
3.3 Tahapan Penelitian .....	50
3.4 Populasi dan Sampel .....	51
3.4.1 Populasi.....	51
3.4.2 Sampel.....	51
3.5 Pengumpulan Data .....	53
3.5.1 Sumber Data.....	52
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6 Uji Validitas dan Realiabilitas .....	54

3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reabilitas.....	55
3.7 Transformasi data dengan <i>Method of Successive Interval (MSI)</i> .....	55
3.8 Teknik Analisis Data.....	56
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	56
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
3.8.4 Pengujian Hipotesis.....	60
3.8.5 Koefisien Determinasi.....	62
<b>BAB IV Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>64</b>
4.1 Uji Validitas .....	64
4.2 Uji Reliabilitas .....	65
4.3 Pengumpulan Data .....	65
4.4 Karakteristik Responden .....	66
4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Rata-Rata.....	67
4.5 Hasil Penelitian .....	68
4.5.1 Analisis Deskriptif.....	68
4.6 Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval.....	83
4.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	83
4.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
4.6.3 Uji Hipotesis.....	89
4.6.4 Koefisien Determinasi.....	95
4.7 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	96
<b>BAB IV Kesimpulan dan Saran.....</b>	<b>101</b>
5.1 Kesimpulan .....	101
5.2 Saran.....	103

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	103
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN</b>	