

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.    Gambaran        Umum        Objek        Penelitian	
.....	1
1.1.1    Profil Perusahaan.....	1
1.1.2    Visi & Misi PDAM Kota Cirebon.....	1
1.1.3    Perkembangan PDAM Kota Cirebon.....	2
1.1.4    Logo PDAM Kota Cirebon.....	4
1.1.5    Struktur Organisasi Perusahaan.....	4
1.2.    Latar Belakang Penelitian .....	
.....	5
1.3.                Rumusan                Masalah                .....	
.....	8
1.4.                Tujuan                Penelitian	
.....	8
1.5.                Kegunaan                Penelitian	
.....	9
1.6.    Sistematika                Penulisan                .....	
.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>11</b>
2.1.    Tinjauan Pustaka Penelitian.....	
.....	11

2.1.1	Konsep Pemasaran.....	11
2.1.2	Pemasaran Jasa.....	12
2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4	Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	22
2.2.1	Skripsi.....	22
2.2.2	Artikel Dalam Jurnal Nasional.....	24
2.2.3	Artikel Dalam Jurnal Internasional.....	26
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	28
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	29
2.5.	Ruang Lingkup Penelitian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	30
3.2.	Variabel Penelitian .....	30
3.3.	Tahap Penelitian .....	35
3.4.	Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1	Populasi .....	36
3.4.2	Sampel .....	36
3.5.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	38

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.6.1 Uji Validitas .....	40
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	42
3.7.2 <i>Methods Successive Interval</i> (MSI).....	43
3.7.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	44
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	46
3.8 Pengujian Hipotesis.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	48
4.2 Karakteristik Responden.....	48
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	48
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	49
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4.3 Hasil Penelitian.....	51
4.3.1 Analisa Deskriptif.....	51
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.3.3 Method of Successive Interval ( MSI) .....	62
4.3.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	63
4.3.5 Uji Hipotesis.....	65
4.3.6 Koefisien Determinasi.....	66
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
5.2.1 Saran Untuk Penulis.....	70
5.2.2 Saran Perusahaan Untuk .....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74