

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	1
1.1.2 Produk dan Layanan Perusahaan .....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2 Jasa .....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	17

2.1.5	Kepuasan Konsumen .....	17
2.2	Penelitian Terdahulu .....	19
2.3	Kerangka Pemikiran .....	33
2.4	Hipotesis Penelitian .....	35
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	37
3.2.	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	37
3.2.1.	Variabel Operasional.....	37
3.2.2.	Skala Pengukuran.....	41
3.3.	Tahapan Penelitian.....	42
3.4.	Populasi, Teknik <i>Sampling</i> dan Sampel .....	44
3.4.1.	Populasi .....	44
3.4.2.	Teknik <i>Sampling</i> .....	45
3.4.3.	Sampel.....	45
3.5	Teknik Pengujian Data.....	46
3.5.1	Uji Validitas .....	46
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.6	Teknik Analisis Data .....	50
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	50
3.6.2	Method of Successive Interval (MSI) .....	52
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	53
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
3.6.6	Koefisien Determinasi.....	58
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</b> .....	<b>60</b>
4.1.	Karakteristik Responden.....	60
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	61
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan .....	61

4.2	Hasil Penelitian.....	62
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	63
4.3	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i> .....	70
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	70
4.4.1	Uji Normalitas.....	70
4.4.2	Uji Multikolinearitas .....	72
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.4.4	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	74
4.5	Pengujian Hipotesis .....	76
4.5.1	Uji Parsial (Uji T).....	76
4.5.2	Uji Simultan (Uji F) .....	79
4.5.3	Analisis Koefisien Determinasi .....	81
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>82</b>
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran .....	86
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan .....	86
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>91</b>