

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Tahapan dan Waktu Penelitian .....	10
1.6 Lokasi Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Tinjauan Pustaka .....	23
2.2.1 Komunikasi Pemasaran .....	23
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	25
2.2.3 Jasa .....	25
2.2.3.1 Pengertian Jasa .....	25
2.2.3.2 Karakteristik Jasa .....	26

2.2.3.3	Klasifikasi Jasa .....	27
2.2.4	Kepuasan Pelanggan .....	28
2.2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	28
2.2.4.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	29
2.2.4.3	Faktor-Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2.4.4	Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2.5	Loyalitas Pelanggan .....	34
2.2.6	Citra .....	36
2.2.7	Harapan Pelanggan .....	37
2.2.8	Teori Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	37
2.3	Kerangka Pemikiran .....	38
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>40</b>
3.1	Paradigma Penelitian .....	40
3.2	Metode Penelitian .....	40
3.3	Objek dan Subjek Penelitian .....	41
3.3.1	Objek Penelitian .....	41
3.3.2	Subjek Penelitian .....	42
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	43
3.5	Skala Pengukuran .....	49
3.6	Populasi dan Sampel .....	51
3.6.1	Populasi .....	51
3.6.2	Sampel .....	51
3.6.3	Teknik Sampling .....	53
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.7.1	Data Primer .....	54
3.7.2	Data Sekunder .....	54
3.8	Uji Validitas dan Realibilitas .....	54
3.8.1	Uji Validitas .....	55
3.8.2	Uji Realibilitas .....	58

3.9 Teknik Analisis Data.....	59
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	60
3.9.2 Uji Asumsi Klasik .....	62
3.9.2.1 Uji Normalitas .....	62
3.9.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	62
3.9.3 Regresi Linier Sederhana .....	63
3.9.4 Uji Hipotesis (T-test).....	64
3.9.5 Koefisien Determinasi.....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	66
4.2 Karakteristik Responden .....	68
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	70
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan .....	71
4.3 Analisis Deskriptif.....	71
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i> ( $X_1$ ).....	71
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> ( $X_2$ ) .....	74
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> ( $X_3$ ) .....	76
4.3.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> ( $X_4$ ) .....	79
4.3.5 Tanggapan Responden Mengenai Assurance ( $X_5$ ) .....	82
4.3.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Layanan (Y).....	86
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	90
4.3.1 Uji Normalitas.....	90
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	91
4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	92
4.6 Uji Hipotesis (T-test).....	94
4.7 Koefisien Determinasi.....	95
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	96
4.8.1 Analisis Deskriptif Responden.....	96

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan.....	98
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>99</b>
5.1 Simpulan .....	99
5.2 Saran.....	102
5.2.1 Saran Teoritis .....	102
5.2.2 Saran Praktis.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>