

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambar Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi Misi Perusahaan .....	2
1.2 Latar Belakang .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
1.8 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	10
2.1.3 Kualitas Layanan .....	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.5 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25

3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	25
3.2.1	Operasional Variabel .....	25
3.2.2	Skala Pengukuran .....	33
3.3	Tahapan Penelitian .....	34
3.4	Populasi Sample dan Teknik Sampling .....	35
3.4.1	Populasi.....	35
3.4.2	Sample .....	35
3.4.3	Teknik Sampling .....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	37
3.5.1	Jenis Data.....	37
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6	Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	38
5.6.1	Uji Validitas .....	38
5.6.2	Uji Reabilitas.....	40
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	41
5.7.1	Uji Asumsi Klasik .....	41
5.7.2	<i>Method Of Succesive Interval (MSI)</i> .....	42
5.7.3	Analisis Deskriptif.....	43
5.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
5.7.5	Pengujian Hipotesis .....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Karakteristik Responden .....	48
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	50
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Konsumen Selama Satu Bulan .....	51
4.2.	Hasil Penelitian .....	51
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Reliability Warunk Upnormal Bandung.....	53
4.2. 3	Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness Warunk Upnormal Bandung.....	55

4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Assurance Warunk Upnormal Bandung.....	57
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Emphaty Warunk Upnormal Bandung	59
4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Warunk Upnormal Bandung.....	60
4.2.7 Tanggapan Respoden Terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal Bandung .....	62
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.1.1 Uji Normalitas .....	64
4.3.1.2 Uji Multikolinearitas .....	64
4.3.1.3 Uji Heterokedastisitas .....	65
4.3.2 Analisis Linear Berganda.....	66
4.3.2 Uji Model ( Koefisien Determinasi ).....	68
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	69
4.3.4.1 Uji T.....	69
4.3.4.2 Uji F .....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	73
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN I WAWANCARA .....	78
LAMPIRAN II KUESIONER PENELITIAN .....	97
LAMPIRAN III HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI REABILITAS .....	102
LAMPIRAN IV HASIL KUISONER.....	104