

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Singkat Asrama Universitas Telkom	1
1.1.2 Profil, Tujuan dan Lokasi Asrama Universitas Telkom.....	2
1.1.3 Layanan yang diberikan Asrama Universitas Telkom	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Teoritis	10
1.5.2 Kegunaan Praktis	10
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.5 Pengertian Kepuasan pelanggan	15
2.1.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.1.7 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	17
2.2 Penelitian terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian	38

2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	40
3.2.1	Variabel Operasional.....	40
3.2.2	Skala Pengukuran.....	43
3.3	Tahapan Penelitian.....	43
3.4	Populasi dan Sampel	45
3.4.1	Populasi.....	45
3.4.2	Sampel.....	45
3.5	Teknik Sampling.....	46
3.6	Pengumpulan Data	47
3.6.1	Sumber Data.....	47
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.7.1	Uji Validitas	49
3.7.2	Uji Reliabilitas	51
3.8	Teknik Analisis Data.....	52
3.8.1	Analisis Deskriptif	52
3.8.2	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	54
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.8.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	56
3.8.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	56
3.8.6	Koefisien Determinasi.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Pengumpulan Data	58
4.2	Karakteristik Responden	58
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.3	Hasil Penelitian	60
4.3.1	Analisis Deskriptif kualitas pelayanan.....	60
4.3.2	Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	72
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	74
4.4.1	Uji Normalitas.....	74
4.4.2	Uji Heterokedastisitas	75
4.4.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	76
4.5	Uji Hipotesis (Uji t)	77

4.5.1	Uji Koefisien Determinasi	78
4.6	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	79
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	82
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	83
	DAFTAR PUSTAKA.....	84
	LAMPIRAN	88
	Lampiran 1 Kuesioner pendahuluan	89
	Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	90
	Lampiran 3 Tabulasi Data	94
	Lampiran 4 Uji Validitas	101
	Lampiran 5 Uji Reliabilitas	104
	Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	105
	Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Sederhana	106
	Lampiran 8 Koefisien Determinasi	106