

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Aspek Teoritis.....	13
1.4.2 Aspek Praktis	13
1.5 Waktu Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Teori.....	15
2.1.1 Komunikasi	15
2.1.2 Komunikasi Pemasaran.....	15
2.2 Jasa.....	16
2.2.1 Karakteristik Jasa	17
2.2.2 <i>Marketing Mix</i> Jasa	19
2.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.4 Kepuasan Pelanggan	22
2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
2.5 Perilaku Konsumen.....	24
2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.7 Penelitian Terdahulu	27
2.8 Kerangka Pemikiran.....	41
2.9 Hipotesis Penelitian	42
2.10 Ruang Lingkup Penelitian.....	42
BAB III METODELOGI PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43

3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	43
3.2.1	Operasional Variabel	43
3.2.2	Skala Pengukuran.....	46
3.3	Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1	Populasi.....	47
3.3.2	Sampel.....	47
3.4	Teknik Sampling.....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.6.1	Uji Validitas	50
3.6.2	Uji Reabilitas	52
3.6.3	Teknik Analisis Data.....	53
3.6.4	Analisis Deskriptif	53
3.6.5	<i>Methods of Successive Internal</i> (MSI).....	55
3.6.6	Uji Normalitas.....	56
3.6.7	Analisis Regresi Linear Sederhana	57
3.6.8	Analisis Korelasi.....	57
3.6.9	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	58
3.6.10	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	58
BAB IV		60
4.1.1	Gambaran Identitas Responden	60
Gambar 4.1		60
Gambar 4.3		62
4.1.2	Analisis Tanggapan Responden.....	62
BAB V		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran	83
5.2.1	Saran Teoritis	83
5.2.2	Saran Parktis	84