

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Pertanyaan Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.8 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1 Pemasaran.....	11
2.2 Jasa	11
2.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.4 Kepuasan Pelanggan	13

2.5 Penelitian Terdahulu	14
2.6 Kerangka Pemikiran.....	26
2.7 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Karakteristik Penelitian	28
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	28
3.2.1 Variabel Operasional.....	29
3.2.2 Skala Pengukuran.....	31
3.3 Tahapan Penelitian	31
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Sampel	32
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	32
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	33
3.5.1 Data Primer	34
3.5.2 Data Sekunder.....	34
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas.....	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Realibilitas	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1 Analisis Deskriptif	37
3.7.2 Transformasi Data Melalui <i>Method Succesive Interval</i> (MSI).....	39
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	39

3.8.1 Uji Normalitas.....	40
3.8.2 Uji Heterokedastisitas.....	40
3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	40
3.8.4 Pengujian Hipotesis (Uji t)	41
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Karakteristik Responden	43
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	45
4.2 Analisis Deskriptif	45
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Tangible</i> (Berwujud).....	45
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan)	48
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	50
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan).....	52
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati).....	54
4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
4.3 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	59
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.4.1 Uji Normalitas.....	59
4.4.2 Uji Heterokedastisitas.....	60
4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	62

4.6 Pengujian Hipotesis (Uji t)	62
4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
5.2.1 Saran bagi Perusahaan.....	66
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	