

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Produk dan Layanan Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	14
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Penelitian.....	15
1.6.1 Manfaat untuk Aspek Akademis	15
1.6.2 Manfaat untuk Aspek Praktis	15
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	15
1.8 Sistematika Penulisan	16
BAB II.....	18
2.2 Jasa.....	23
2.2.1 Pengertian Jasa	23
2.2.2 Karakteristik Jasa	24
2.2.3 Klasifikasi Jasa	24
2.3 Kualitas Jasa	25
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa	25
2.3.2 Kualitas Pelayanan	26
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	27
2.4 Kepuasan Konsumen	29

2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	29
2.4.2 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	30
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	31
2.5 Penelitian Terdahulu	32
2.6 Kerangka Pemikiran	35
2.7 Hipotesis	36
BAB III	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Operasionalisasi Variabel	38
3.2.1 Variabel Operasional	38
3.2.2 Skala Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Jenis Data	44
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.5.1 Uji Validitas	44
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.6 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	47
3.6.1 Analisis Deskriptif	47
3.6.2 Analisis Korelasi	49
3.6.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	49
3.6.4 Koefisien Determinasi	50
3.6.5 Uji Hipotesis	50
BAB IV.....	52
4.1 Karakteristik Responden.....	52
4.2 Hasil Penelitian.....	55

4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	55
4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)	56
4.2.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	60
4.2.2 Uji Normalitas	63
4.2.3 Uji Hipotesis	64
4.2.3.1 Analisis Korelasi Pearson	64
BAB V	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2.1 Saran.....	70
5.2.2 Aspek Praktis	70
5.2.3 Aspek Teoritis	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	76