

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABTRACTION.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian.....	2
1.1    Identifikasi Masalah .....	9
1.2    Tujuan Penelitian.....	9
1.3    Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1    Kegunaan Teoritis.....	9
1.5.2    Kegunaan Praktis .....	9
1.3    Waktu dan Periode Penelitian .....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1    Kualitas.....	11
2.1.1    Pengertian Kualitas .....	11
2.1.2    Manfaat Kualitas .....	13
2.1    Pelayanan.....	13
2.2.1    Pengertian Pelayanan .....	13
2.2.2    Karakteristik Pelayanan .....	14
2.2    Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.1    Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.3.2    Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.3.3    Indikator Kualitas Pelayanan .....	17

2.3	Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	18
2.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	19
2.4	Penelitian Terdahulu.....	20
2.3	Kerangka Pemikiran .....	35
2.4	Hipotesis Penelitian .....	36
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	37
BAB III.....		38
METODE PENELITIAN.....		38
3.1	Jenis Penelitian .....	38
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	39
3.2.1	Variabel Operasional .....	39
3.1	Skala Pengukuran .....	41
3.2	Tahapan Penelitian .....	42
3.3	Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1	Populasi.....	43
3.5.1	Sampel .....	43
3.5.2	Teknik Sampling.....	43
3.4	Pengumpulan Data.....	44
3.4.1	Data Primer .....	44
3.6.1	Data Sekunder.....	44
3.5	Teknik Pengujian Data .....	44
3.5.1	Uji Validitas .....	44
3.1.1	Uji Reliabilitas .....	45
3.6	Teknik Analisis data .....	46
3.6.1	Uji Regresi Linier Berganda .....	46
3.8.1	Analisis Korelasi.....	46
3.6.3	Pengujian Hipotesis Secara Parsial uji-t.....	47
3.6.4	Pengujian Hipotesis Secara Simultan uji-f.....	48
3.6.5	Koefisien Determinasi .....	49
3.7	Uji Hipotesis.....	49
3.7.1	Rancangan Hipotesis Statistik .....	49
3.7.2	Penetapan Hipotesis Nol ( $H_0$ ) dan Hipotesis Alternatif ( $H_a$ ).....	49
3.7.3	Penentuan Taraf Signifikan .....	51

BAB IV .....	52
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	52
4.1    Deskripsi Responden .....	52
4.1.1 Responden Berdasarkan Gender .....	52
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	53
4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
4.2 Analisis dan Pembahasan Data.....	54
4.2.1 Gambaran Umum Variabel Penelitian .....	54
4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Bukti Fisik.....	55
Tabel 4.2.2 .....	55
4.2.3 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Empati .....	55
4.2.4 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kehandalan .....	56
4.2.5 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Daya Tanggap .....	56
4.2.6 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Jaminan .....	57
1.    Uji Validitas .....	57
Tabel 4.2.7 .....	58
Tabel 4.2.8 .....	58
Tabel 4.2.9 .....	59
Tabel 4.3.0 .....	59
Tabel 4.3.1 .....	60
2.    Uji Realibilitas .....	60
TABEL 4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	60
Tabel 4.3.3 .....	61
3.    Uji F .....	62
TABEL 4.3.4 .....	62
HASIL UJI F .....	62
4.    Uji T .....	62
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
TABEL 4.3.6 .....	64
TABEL 4.3.7 .....	65
4.3 Pembahasan .....	65
BAB V.....	68
KESIMPULAN DAN SARAN.....	68

5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	73