

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang .....	3
1.3 Identifikasi Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Kegunaan Penelitian .....	16
1.5.1 Aspek Praktis .....	16
1.5.2 Aspek Teoritis.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
2.1 Rangkuman Teori.....	18
2.1.1 Kualitas Layanan.....	18
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.3 Komplain atau Keluhan Pelanggan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.2.1 Skripsi/Thesis/Disertasi .....	22
2.2.2 Jurnal Nasional.....	25
2.2.3 Jurnal Internasional.....	29
2.3 Kerangka Penelitian .....	33
2.3.1 Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.3.2 Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Penanganan Keluhan Pelanggan ...	33
2.3.3 Hubungan antara Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.3.4 Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dimediasi oleh Penanganan Keluhan Pelanggan .....	34

2.4 Hipotesis Penelitian .....	35
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
3.2.1 Operasional Variabel.....	38
3.2.2 Skala Pengukuran.....	45
3.3 Populasi dan Sampel .....	47
3.3.1 Populasi.....	47
3.3.2 Sampel.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1 Data Primer .....	49
3.4.2 Data Sekunder.....	49
3.5 Uji Validitas dan Realibilitas .....	50
3.5.1 Uji Validitas .....	50
3.5.2 Uji Realibilitas .....	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	52
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	52
3.6.2 <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	54
3.6.3 <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	57
4.2 Karakteristik Responden.....	57
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal .....	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran .....	59
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-Rata.....	60
4.3 Hasil Penelitian .....	61
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	61
4.3.2 <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	71
4.3.3 Hasil Uji Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ) .....	71
4.3.4 Pengukuran Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	74
4.4 Pembahasan.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan .....	82

5.2 Saran .....	82
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	83
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>
Lampiran 1 Kuesioner Pra- Penelitian .....	92
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 3 Kuesioner Google Form .....	101
Lampiran 4 Jawaban Responden.....	120
Lampiran 5 Hasil Pengujian SmartPLS 3.0 .....	125