

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3    Rumusan Masalah.....	9
1.4    Tujuan Penelitian.....	10
1.5    Kegunaan penelitian.....	11
1.6    Waktu dan Periode penelitian.....	11
1.7    Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1    Rangkuman Teori.....	13
2.1.1    Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2    Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3    Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.....	18
2.1.4    Petikemas.....	21
2.2    Penelitian Terdahulu.....	23
2.2.1    Ulasan Penelitian Skripsi.....	23
2.2.2    Ulasan Jurnal Nasional.....	26
2.2.3    Ulasan Jurnal Internasional.....	29
2.3    Kerangka Pemikiran.....	30
2.4    Hipotesis.....	32
2.5    Ruang Lingkup penelitian.....	33

BAB III .....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Jenis Penelitian .....	34
3.2. Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	34
3.2.1 Variabel Operasional.....	34
3.2.2 Skala pengukuran .....	36
3.3. Populasi dan Sampel .....	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	37
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.5.1 Uji Validitas .....	39
3.5.2 Reliabilitas .....	39
3.6. Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.3 Analisis regresi linear berganda .....	41
3.6.4 Uji Hipotesis .....	42
BAB IV .....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1. Pengumpulan Data .....	45
4.2. Karakteristik Responden .....	45
4.2.1. Jenis Kelamin .....	45
4.2.2. Usia .....	46
4.2.3. Pengalaman Pengguna Jasa.....	47
4.3. Hasil Penelitian.....	48
4.3.1. Uji Validitas .....	48
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	49
4.4. Teknik Analisis Data .....	50
4.4.1. Analisis Deskriptif .....	50
4.5. Uji Asumsi Klasik .....	56
4.5.1. Uji Normalitas .....	56
4.5.2. Uji Multikolonieritas.....	57
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	58

4.6.	Analisis Regresi Lienar Berganda .....	59
4.7.	Uji Hipotesis .....	61
4.7.1.	Uji Signifikasi Simultan (Uji -F).....	61
4.7.2.	Uji Signifikasi Parsial (Uji t) .....	62
4.7.3.	Koefisien Determinasi.....	64
BAB V	.....	66
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	66
5.1.	Kesimpulan.....	66
5.2.	Saran .....	68
5.2.1.	Saran Untuk Akademisi .....	68
5.2.2.	Saran Untuk Praktisi .....	68
DAFTAR PUSTAKA	.....	70
LAMPIRAN	.....	72