

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang	2
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitaan	8
1.6. Rencana Kegiatan.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Dimensi pokok kualitas pelayanan.....	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	11

2.1.4	Dimensi kepuasan pelanggan.....	12
2.1.5	Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	13
2.3	Kerangka pemikiran	22
2.4	Hipotesis penelitian	24
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	24
BAB III		25
METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.3	Tahap penelitian	29
3.4	Populasi dan Sampel	29
3.4.1	Populasi.....	29
3.4.2	Sampel.....	30
3.5	Teknik pengumpulan Data	31
3.5.1	Jenis Data	31
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.6.1	Uji Validitas	32
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.7	Teknik Analisis Data	35
3.7.1	Analisis Deskriptif	35
3.7.2	Method of Successive Interval (MSI)	37
3.7.3	Asumsi Klasik	38
3.7.4	Analisis Regresi Sederhana.....	39
3.8	Uji Hipotesis.....	40
3.8.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	40
3.8.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	40
3.8.3	Koefisien Determinasi.....	41

BAB IV	43
PEMBAHASAN	43
4.1 Karakteristik Responden	43
4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	43
4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	44
4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	44
4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran per bulan	45
4.1.5 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi kunjungan satu bulan terakhir	46
4.2 Hasil analisis deskriptif	47
4.2.1 Analisis deskriptif variabel pelayanan karyawan	47
4.2.2 Analisis deskriptif variabel kepuasan pelanggan.....	58
4.3 Method Succesive Internal (MSI).....	64
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	65
4.4.2 Uji Heterokedastisitas	66
4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	66
4.6 Uji Hipotesis.....	68
4.6.1 Uji T.....	69
4.6.2 Uji F (Anova).....	68
4.7 Uji Determinasi	70
4.8 Pembahasan hasil penelitian.....	71
BAB V.....	73
KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	73
5.2.1 Saran bagi perusahaan.....	73

5.2.2	Saran bagi peneliti selanjutnya.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78