

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	II
HALAMAN PERNYATAAN.....	II
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	1
LATAR BELAKANG	1
IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH.....	5
Identifikasi masalah	5
Rumusan Masalah	5
TUJUAN PENELITIAN	5
KEGUNAAN PENELITIAN	6

Penelitian Secara Teoritis.....	6
Kegunaan Penelitian Secara Praktis.....	6
WAKTU DAN PERIODE PENELITIAN.....	7
SISTEMATIKA PENULISAN	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	9
KUALITAS PELAYANAN.....	9
Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
Kepuasan Konsumen.....	10
PENELITIAN TERDAHULU.....	13
KERANGKA PENELITIAN	16
HIPOTESIS PENELITIAN.....	18
RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	18
Variabel Penelitian	18
Lokasi Dan Objek Penelitian	18
Waktu dan Periode Penelitian	18
BAB III.....	19
METODE PENELITIAN	19
JENIS PENELITIAN.....	19
OPERASIONAL VARIABEL DAN SKALA PENGUKURAN.....	19
Operasional Variabel.....	19
Skala Pengukuran.....	20

TAHAPAN PENELITIAN.....	21
POPULASI DAN SAMPEL.....	22
Populasi.....	22
Sampel.....	22
TEKNIK PENGUMPULAN DATA	23
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	24
Uji Validitas	24
Uji Reliabilitas	25
TEKNIK ANALISIS DATA	26
Analisis Deskriptif	26
Uji Asumsi Klasik.....	28
Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
Koefisien Determinasi.....	30
Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN	33
KARAKTERISTIK RESPONDEN	33
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS.....	34
UJI VALIDITAS	34
Uji Realibilitas	35
ANALISIS DESKRIPTIF	36

Tanggapan Responden mengenai Tangible	36
Tanggapan Responden mengenai Reliability.....	38
Tanggapan Responden mengenai Responsiveness	40
Tanggapan Responden mengenai Assurance	41
Tanggapan Responden mengenai Empathy	43
Tanggapan Responden mengenai Kepuasan pelanggan	44
ANALISIS DATA PENELITIAN.....	46
Uji Asumsi Klasik.....	46
Analisis Regresi Linier Berganda	49
Koefisien Determinasi.....	51
Pengujian Hipotesis.....	52
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	58
BAB V.....	60
KESIMPULAN DAN SARAN	62
KESIMPULAN.....	62
SARAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

