

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Penelitian | 1 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian | 3 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.6 Batasan Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Landasan Teori | 10 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran | 10 |
| 2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan | 10 |
| 2.1.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 11 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 13 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 14 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 15 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 15 |
| 3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran | 16 |
| 3.2.3 Operasional Variabel | 16 |
| 3.2.4 Skala Pengukuran | 18 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 3.3 | Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling | 19 |
| 3.3.1 | Populasi | 19 |
| 3.3.2 | Sampel | 20 |
| 3.3.3 | Teknik Sampling | 20 |
| 3.4 | Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 21 |
| 3.4.1 | Sumber Data | 21 |
| 3.4.2 | Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| 3.4.3 | Uji Keabsahan Data | 23 |
| 3.4.3.1 | Uji Validitas | 23 |
| 3.4.3.2 | Uji Reliabilitas | 24 |
| 3.4.4 | Uji Asumsi Klasik | 25 |
| 3.4.5 | Teknik Analisis Data | 26 |
| 3.4.6 | Uji Hipotesis | 27 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 29 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 29 |
| 4.1.1 | Karakteristik Responden | 29 |
| 4.1.2 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 29 |
| 4.1.2.1 | Hasil Uji Validitas | 29 |
| 4.1.2.2 | Hasil Uji Reliabilitas | 30 |
| 4.1.3 | Hasil Uji Asumsi Klasik | 31 |
| 4.1.3.1 | Uji Normalitas | 31 |
| 4.1.3.2 | Uji Heteroskedastisitas | 32 |
| 4.1.3.3 | Uji Autokorelasi | 33 |
| 4.1.4 | Hasil Analisis Deskriptif | 34 |
| 4.1.4.1 | Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan | 34 |
| 4.1.4.2 | Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan | 35 |
| 4.1.5 | Analisis Regresi Linier Sederhana | 37 |
| 4.1.6 | Uji Hipotesis | 37 |
| 4.1.7 | Analisis Koefisien Determinasi | 39 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 40 |
| 5.1 | Kesimpulan | 40 |

| | |
|---------------------|----|
| 5.2 Saran..... | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 42 |