

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT KETERANGAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN	xiii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang.....	1
Tujuan Penelitian.....	6
Manfaat Penelitian.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	7
Kualitas Pelayanan.....	7
Kepuasan Pelanggan.....	11
LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	14
Landasan Teori.....	14
Hipotesis.....	16
MATERI DAN METODE	17
Waktu dan Tempat Penelitian.....	17
Materi Penelitian.....	17
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	17
Analisis Data.....	25
Uji Validitas.....	25
Uji Reliabilitas.....	26
Uji Likert.....	27
HASIL DAN PEMBAHASAN	29
Profil dan Sejarah Perkembangan Toko Raja Susu.....	29
Identitas Responden.....	34
Kualitas Pelayanan.....	37
Uji Validitas.....	37
Uji Reliabilitas.....	39
Uji Likert.....	40
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	68
KESIMPULAN DAN SARAN	73
Kesimpulan.....	73



Saran.....	73
RINGKASAN.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Butir-butir pernyataan atribut bukti fisik.....	20
2. Butir-butir pernyataan atribut keandalan.....	21
3. Butir-butir pernyataan atribut daya tanggap.....	22
4. Butir-butir pernyataan atribut jaminan.....	23
5. Butir-butir pernyataan atribut empati.....	24
6. Butir-butir pernyataan atribut kepuasan konsumen.....	25
7. Produk dan harga susu yang dijual di Toko Raja Susu.....	32
8. Karakteristik responden susu.....	36
9. Karakteristik pembelian berdasarkan merk susu UHT yang sering dikonsumsi.....	36
10. Uji validitas bentuk fisik.....	37
11. Uji validitas keandalan.....	37
12. Uji validitas daya tanggap.....	38
13. Uji validitas jaminan.....	38
14. Uji validitas empati.....	38
15. Uji reliabilitas.....	39
16. Penilaian konsumen bentuk fisik.....	42
17. Jumlah responden dan frekuensi bentuk fisik.....	43
18. Distribusi persepsi pembelian susu dari atribut bukti fisik.....	45
19. Penilaian konsumen keandalan.....	46
20. Jumlah responden dan frekuensi keandalan.....	47
21. Distribusi persepsi pembelian susu dari atribut keandalan.....	49
22. Penilaian konsumen daya tanggap.....	51
23. Jumlah responden dan frekuensi daya tanggap.....	52
24. Distribusi persepsi pembelian susu dari atribut daya tanggap.....	54
25. Penilaian konsumen jaminan.....	55
26. Jumlah responden dan frekuensi jaminan.....	56
27. Distribusi persepsi pembelian susu dari atribut jaminan.....	58
28. Penilaian konsumen empati.....	59
29. Jumlah responden dan frekuensi empati.....	60
30. Distribusi persepsi pembelian susu dari atribut empati.....	62
31. Penilaian konsumen kepuasan pelanggan.....	64
32. Jumlah responden dan frekuensi kepuasan pelanggan.....	65
33. Distribusi persepsi pembelian susu dari kepuasan pelanggan.....	67
34. Analisis regresi linear sederhana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Toko Raja Susu.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Alir penelitian di Toko Raja Susu.....	15
2. Toko Raja Susu.....	29
3. Peneliti dengan responden.....	30
4. Peneliti didepan display Toko Raja Susu.....	30
5. Website Toko Raja Susu.....	34

LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner penelitian.....	80
2. Uji validitas.....	86
3. Uji reabilitas.....	87
3. Analisis regresi linier sederhana.....	88