



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
INTISARI.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN GAMBARAN UMUM.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 <i>Fairness</i> (Keadilan).....	7
2.1.3 Pengertian <i>Service Fairness</i> (Keadilan Pelayanan).....	7
2.1.4 Kepuasan Konsumen	10
2.2 Metode Penelitian	11
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
3.1 Responden.....	31
3.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	31
3.1.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	32
3.1.3 Responden Berdasarkan Fakultas.....	33
3.2 Kuesioner	34
3.3 Hasil dan Analisis Data	37
3.4 Pembahasan	54
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	58
4.1 Kesimpulan	58
4.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60



LAMPIRAN 62



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 3.2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 3.3	Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas	33
Tabel 3.4	Kuesioner <i>Interpersonal Fairness</i>	35
Tabel 3.5	Kuesioner <i>Informational Fairness</i>	35
Tabel 3.6	Kuesioner <i>Distributive Fairness</i>	36
Tabel 3.7	Kuesioner <i>Procedural Fairness</i>	36
Tabel 3.8	Kuesioner <i>Kepuasan Konsumen</i>	37
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Fairness</i>	38
Tabel 3.10	Hasil Uji Reabilitas Variabel <i>Service Fairness</i>	39
Tabel 3.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 3.12	Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	43
Tabel 3.13	Hasil Uji Regresi Sederhana	47
Tabel 3.14	Hasil Uji Anova	48
Tabel 3.15	Hasil Uji Parsial	50
Tabel 3.16	Hasil Uji Korelasi.....	51
Tabel 3.17	Variabels Entered/Removed.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.18	Model Summary.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia	32
Gambar 2.3	Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 2.4	Presentase Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas	34
Gambar 2.5	Hasil Uji Normalitas	45
Gambar 2.6	Hasil Uji Heterokedasitas.....	46