

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Jasa	11
2.1.2 Kualitas Layanan/Jasa.....	13
2.1.3 Kepuasan dan Kebahagiaan Konsumen.....	16
2.1.4 Loyalitas Konsumen.....	18

2.2	Penelitian Terdahulu.....	21
2.3	Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1	Hubungan antara Kualitas Layanan/jasa dan Kepuasan Konsumen	22
2.3.2	Hubungan antara Kualitas Layanan/Jasa dan Kebahagiaan.....	24
2.3.3	Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Kebahagiaan.....	25
2.3.4	Hubungan antara Kepuasan dan Niat Mengikuti Kembali	25
2.3.5	Hubungan antara Kebahagiaan dan Niat Mengikuti Kembali	26
2.4	Rerangka Pemikiran Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Desain Penelitian	28
3.2	Variabel Penelitian	28
3.3	Definisi Operasional Variabel	30
3.3.1	Kualitas Lingkungan Fisik	30
3.3.2	Kualitas Interaksi	31
3.3.3	Kualitas Hasil	32
3.3.4	Kepuasan Konsumen.....	33
3.3.5	Kebahagiaan	34
3.3.6	Niat Mengikuti Kembali	36
3.4	Desain Pengambilan Sampel	37
3.4.1	Populasi dan Sampel	37
3.4.2.	Metode Pengambilan Sampel.....	38
3.5	Lokasi Penelitian	38
3.6	Objek Penelitian	39
3.7	Metode Pengumpulan Data	39
3.8	Uji Instrumentasi	39

3.8.1	Uji Validitas	39
3.8.2	Uji Reliabilitas	41
3.9	Uji Asumsi Klasik	41
3.9.1	Uji Multikolinearitas	41
3.10	Goodness of Fit Model Regresi.....	42
3.11	Tingkat Signifikansi	43
3.12	Teknik Analisis Data	44
3.12.1	Uji Regresi Linear Berganda.....	44
3.12.2	Uji Regresi Linear Sederhana	45
3.12.3	Pengujian Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Deskripsi Data Responden	49
4.2	Uji Validitas	51
4.3	Uji Reliabilitas.....	54
4.4	Analisis Deskriptif.....	55
4.5	Hasil Analisis Data	56
4.5.1	Uji Asumsi Klasik	56
4.6	Hasil Uji Goodness of Fit Regresi.....	58
4.6.1	Hasil Model Regresi 1.....	59
4.6.2	Hasil Model Regresi 2.....	60
4.6.3	Hasil Model Regresi 3.....	61
4.6.4	Hasil Model Regresi 4.....	62
4.7	Hasil Uji Hipotesis	63
4.7.1	Hasil Uji Hipotesis 1	63
4.7.2	Hasil Uji Hipotesis 2	64

4.7.3	Hasil Uji Hipotesis 3	64
4.7.4	Hasil Uji Hipotesis 4	65
4.7.5	Hasil Uji Hipotesis 5	65
4.7.6	Hasil Uji Hipotesis 6	66
4.7.7	Hasil Uji Hipotesis 7	66
4.7.8	Hasil Uji Hipotesis 8	67
4.7.9	Hasil Uji Hipotesis 9	67
4.8	Pembahasan	68
4.8.1	Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan	69
4.8.2	Pengaruh Kualitas Layanan pada Kebahagiaan	71
4.8.3	Pengaruh Kepuasan pada kebahagiaan	72
4.8.4	Pengaruh Kepuasan pada niat mengikuti kembali	73
4.8.5	Pengaruh Kebahagiaan pada niat mengikuti kembali	74
BAB V	SIMPULAN	75
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Implikasi Penelitian	76
5.2.1	Implikasi Manajerial	76
5.3	Keterbatasan	79
5.4	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85