



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah.....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2. Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.1. Kualitas.....	8
2.1.2. Pelayanan	11
2.1.3. Kualitas Pelayanan	12
2.2. Kepuasan Pelanggan	20
2.2.1. Kepuasan	20
2.2.2. Dimensi kualitas	21
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	26
2.2.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
2.3. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	33
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	35



3.4. Definisi operasional variabel.....	35
3.5. Jenis Data	36
3.6. Metode Pengumpulan Data	37
3.7. Instrumen Penelitian.....	37
3.8. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
3.9. Teknik Analisis Data.....	40
3.9.1. Analisis Kualitatif Deskriptif	40
3.9.2. Analisis Kuantitatif Inferensial	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.2. Analisis Deskriptif.....	46
4.2.1. Profil Responden Berdasar Jenis Kelamin	46
4.2.2. Profil Responden Berdasar Usia.....	47
4.2.3. Profil Responden Berdasar Masa Kerja.....	48
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	48
4.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
4.5. Uji Asumsi Klasik	58
4.5.1. Uji Multikolinieritas	58
4.5.2. Uji Homogenitas	59
4.6. Hasil Uji Statistik.....	60
4.6.1. Hasil Uji Regresi Berganda.....	61
4.6.2. Analisis Regresi Model Regresi yang Terbentuk.....	61
4.6.3. UJI F.....	64
4.6.4. UJI T	67
4.6.5. UJI Determinan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	74
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Angket Dimensi Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.1. Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2. Usia	47
Tabel 4.3. Pengalaman Kerja	48
Tabel 4.4. Tabel Wujud Fisik	49
Tabel 4.5. Tabel Keandalan	49
Tabel 4.6. Tabel Daya Tanggap	50
Tabel 4.7. Tabel Empati	51
Tabel 4.8. Tabel Jaminan	51
Tabel 4.9. Tabel Kepuasan	52
Tabel 4.10. Tabel KMO	54
Tabel 4.11. Hasil Uji validitas Variabel X	54
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel	56
Tabel 4.13. Uji Coefficients	58
Tabel 4.14. Analisis Regresi Berganda	61
Tabel 4.15. Uji F	65
Tabel 4.16. Uji T	66
Tabel 4.17. Analisis Korelasi berganda	70

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Model Mutu Jasa	17
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 3.1. Model Hubungan Antar Variabel Penelitian	34
Gambar 4.1. Uji Homogenitas	59

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Uji Questioner	79
Lampiran 2. Hasil Validitas Questioner	84
Lampiran 3 OUTPUT SPSS	90
Lampiran 4 Hasil Questioner	98