

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i	
Lembar Pengesahan	ii	
Lembar pernyataan	iii	
Kata Pengantar	iv	
Daftar Isi	vi	
Daftar Tabel	viii	
Daftar Gambar	ix	
Daftar Lampiran	x	
Abstrak	xi	
Abstract	xii	
BAB I	PENDAHULUAN	13
	1.1. Latar Belakang Masalah.....	13
	1.2. Rumusan Masalah	17
	1.3. Pertanyaan Penelitian.....	18
	1.4. Tujuan Penelitian	19
	1.5. Manfaat Penelitian	19
	1.6. Lingkup Penelitian	20
	1.7. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II	LANDASAN TEORI	21
	2.1. Tinjauan Pustaka	21
	2.1.1. Kualitas Pelayanan	21
	2.1.1.1. Pengertian Pelayanan.....	21
	2.1.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
	2.1.1.3. Karakteristik Pelayanan	24
	2.1.1.4. Strategi Kualitas Pelayanan.....	27
	2.1.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
	2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	33
	2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	35
	2.1.2.2. Atribut Kepuasan Pelanggan	36
	2.1.2.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	38
	2.1.2.4. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	42
	2.1.2.5. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	43
	2.2. Penelitian Terdahulu	44

	2.3.	Hipotesis Penelitian.....	48
	2.4.	Model Penelitian.....	50
BAB III		METODE PENELITIAN	51
	3.1.	Desain Penelitian	51
	3.2.	Metode Pengumpulan Data	51
	3.3.	Operasionalisasi Variabel.....	52
	3.4.	Populasi dan Sampel.....	54
	3.4.1.	Populasi	54
	3.4.2.	Sampel.....	55
	3.5.	Metode Analisis Data	55
	3.5.1.	Pengujian Data.....	55
	3.5.2.	Analisa Deskriptif	58
	3.5.3.	Analisa Kuantitatif	58
BAB IV		HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
	4.1.	Deskripsi Data Penelitian	61
	4.1.1.	Karakteristik Responden	61
	4.1.2.	Analisis Statistik Deskriptif	62
	4.2.	Pengujian Keabsahan Data.....	64
	4.2.1.	Uji Validitas	64
	4.2.2.	Uji Reliabilitas	67
	4.2.3.	Uji Normalitas Data.....	68
	4.2.4.	Uji Asumsi Klasik.....	70
	4.3.	Analisis Data	73
	4.3.1.	Analisis Persamaan Regresi Berganda	73
	4.3.2.	Analisis Korelasi Berganda	74
	4.3.3.	<i>R Square</i> (Koefisien Determinasi).....	75
	4.4.	Pengujian Hipotesis.....	75
	4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V		KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
	5.1.	Kesimpulan	83
	5.2.	Saran	84
		DAFTAR PUSTAKA.....	87
		LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	56
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	65
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif X dan Y	67
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Persyaratan Pelayanan	69
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Prosedur Pelayanan	69
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Waktu Penyelesaian	69
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Pelayanan	69
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	69
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pelaksana	70
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Pelaksana	70
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Penanganan Pengaduan	70
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Sarana dan Prasarana	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4.13	Ringkasan Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	72
Tabel 4.14	Uji Kolmogorov Smirnov	73
Tabel 4.15	Uji Multikolinearitas (Coefficient Correlations)	74
Tabel 4.16	Output Persamaan Regresi Berganda	76
Tabel 4.17	Output Korelasi Berganda (R)	77
Tabel 4.18	Output Uji t	79
Tabel 4.19	Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	53
Gambar 4.1	Pengujian Heterokedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2	Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 3	Hasil Olahdata SPSS	102