

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.6 Lingkup Penelitian..... | 9 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| 2.1 Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.1.1 Definisi Pelayanan | 12 |
| 2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.1.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.1.4 Perbaikan Kualitas Pelayanan | 19 |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 27 |
| 2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 30 |
| 2.3.1 Pengaruh Keberwujudan terhadap Kepuasan Pelanggan | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.2 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pelanggan | 32 |
| 2.3.3 Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Pelanggan | 32 |
| 2.3.4 Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pelanggan | 33 |
| 2.3.5 Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pelanggan | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 36 |
| 3.1 Desain dan Tahapan Penelitian..... | 36 |
| 3.2 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.3 Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel..... | 38 |
| 3.4 Instrumen Penelitian | 40 |
| 3.4.1 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran..... | 40 |
| 3.4.2 Jenis Instrumen | 43 |
| 3.4.3 Pengujian Instrumen..... | 44 |
| 3.4.3.1 Uji Validitas | 44 |
| 3.4.3.2 Uji Reliabilitas | 48 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 49 |
| 3.5.1 Metode Analisis Data I | 49 |
| 3.5.2 Metode Analisis Data II | 52 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 54 |
| 4.1 Profil Responden | 54 |
| 4.2 Analisis Statistik Deskriptif..... | 57 |
| 4.3 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 60 |
| 4.3.1 Pembahasan Hasil Hipotesis I..... | 63 |
| 4.3.2 Pembahasan Hasil Hipotesis II..... | 63 |
| 4.3.3 Pembahasan Hasil Hipotesis III | 64 |
| 4.3.4 Pembahasan Hasil Hipotesis IV | 65 |
| 4.3.5 Pembahasan Hasil Hipotesis V | 66 |
| 4.4 Analisis Kepentingan dan Kinerja | 69 |
| 4.4.1 Pembahasan Hasil Analisis Kepentingan dan Kinerja | 72 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 76 |
| 5.1 Kesimpulan | 76 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran..... | 77 |

| | |
|--------------------------------|----|
| 5.3 Implikasi Manajerial | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |