

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Bagi Akademis	13
1.5.2 Manfaat Praktis atau Bagi Perusahaan	13
1.6 Ruang Lingkup atau Batasan Penelitian	14
1.7 Sistematika Penulisan	14
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	16
2.1 Jasa	16
2.2 Jasa Layanan Kontak Tinggi	18
2.3 Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	19
2.4 Faktor Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	21
2.4.1 Tenaga Penjual	21
2.4.2 Harga dan Biaya	23

2.4.3	Produk	25
2.5	Dampak Ketidakpuasan Pelanggan	27
2.6	Pengukuran Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	28
2.7	Penelitian Terdahulu	32
2.8	Hipotesis	35
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	36
3.1	Desain Penelitian	36
3.2	Definisi Operasional Variabel	39
3.3	Populasi dan Sampel	44
3.4	Instrumen Penelitian	46
3.5	Metode Pengumpulan Data	47
3.6	Metode Analisis Data	48
3.7	Desain Kuesioner atau Angket	52
3.8	Desain Wawancara	52
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1	Analisis Kuantitatif	55
4.1.1	Profil Responden	55
4.1.2	Statistik Deskriptif Kuesioner	58
4.1.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	61
	4.1.4.1 Normalitas	62
	4.1.4.2 Homoskedastisitas	63
	4.1.4.3 Multikolinieritas	65
4.1.5	Pengujuan Hipotesis	66
4.2	Analisis Kualitatif	70
4.2.1	Profil Responden	70
4.2.2	Hasil Penelitian Kualitatif	71
	4.2.2.1 Ketidakpuasan Terhadap Atribut Tenaga Penjual	72

4.2.2.2	Ketidakpuasan Terhadap Atribut Harga dan Biaya	76
4.2.2.3	Ketidakpuasan Terhadap Atribut Produk	77
4.2.2.4	Ketidakpuasan Terhadap Atribut diluar Tenaga Penjual, Harga dan Biaya, dan Produk	79
4.3	Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif	85
4.4	Pembahasan	91
BAB 5	KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN IMPLIKASI.....	97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Keterbatasan Penelitian	98
5.3	Implikasi Manajerial	98
	DAFTAR PUSTAKA	101
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	106