

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pernyataan Orosinalitas	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Abstract	xi
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat	10
1.5 Kerangka Pemikiran	11
BAB II GAMBARAN UMUM & TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Gambaran Umum	12
2.1.1 Profil Pegadaian	12
2.1.2 Visi & Misi Pegadaian	14
2.1.3 Produk-Produk Pegadaian	15
2.1.4 Profil Pegadaian Sleman	18
2.2 Tinjauan Pustaka	20
2.2.1 Jasa	20
2.2.1.1 Pengertian Jasa	20
2.2.1.2 Karakteristik Jasa	20
2.2.2 Service Excellent	22
2.2.3 Kualitas Jasa	24
2.2.3.1 Definisi Kualitas	24

2.2.3.2	Definisi Kualitas Jasa	25
2.2.3.3	Jenis-Jenis Kualitas Jasa	25
2.2.3.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.2.3.5	Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	27
2.2.3.6	Pengukuran Kualitas Jasa	29
2.2.4	Kepuasan Pelanggan	30
2.2.4.1	Definisi Kepuasan	30
2.2.4.2	Definisi Pelanggan	31
2.2.4.3	Definisi Kepuasan Pelanggan	31
2.2.4.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
2.2.4.5	Konsep Kepuasan Pelanggan	34
2.3	Penelitian Sebelumnya	34
2.4	Variabel-Variabel Dalam Studi Literatur	41
2.5	Hipotesis	42
2.6	Metodologi Penulisan	43
2.6.1	Data	43
2.6.1.1	Sumber Data	43
2.6.1.2	Definisi Operasional Variabel	43
2.6.2	Lokasi Penelitian	44
2.6.3	Metode Pengumpulan Data	45
2.6.4	Populasi dan Sampel	45
2.6.5	Teknik Pengumpulan Data	46
2.6.6	Alat Analisis	47
2.6.6.1	Teknis Pengujian Data	47
2.6.6.1.1	Uji Validitas	47
2.6.6.1.2	Uji Reliabilitas	47
2.6.6.2	Uji Probabilitas Model	47
2.6.6.2.1	Model Logit	48
2.6.6.2.2	Model Probit	49

2.6.6.3 Uji Statistik	50
2.6.6.3.1 Uji Z	50
2.6.6.3.2 Uji Likelihood Ratio	50
2.6.6.3.3 Uji R^2 McFadden	51
BAB III PEMBAHASAN	52
3.1 Profil Responden	52
3.1.1 Demografi Responden	52
3.2 Tingkat Kenyamanan Responden	55
3.3 Hasil Analisis	55
3.3.1 Uji Validitas	55
3.3.2 Uji Reliabilitas	58
3.3.3 Analisis Probabilitas	59
3.3.4 Pemilihan Model	59
3.3.5 Uji z	60
3.3.6 Uji Serentak/LR Statistik	62
3.3.7 Persamaan Model Probit	63
3.3.8 Uji Koefisien Mc Fadden R-Squared	63
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	64
4.1 Kesimpulan	64
4.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68