

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	6
2.1 Kondisi Umum	6
2.1.1 Profil Perusahaan	6
2.1.2 Visi dan Misi	7
2.1.3 Struktur Organisasi.....	8
2.1.4 Jasa yang ditawarkan	15
2.2 Studi Literatur	17
2.2.1 Pengertian Jasa	17
2.2.2 Karakteristik Jasa	18
2.2.3 Kualitas Jasa	19
2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa	20
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	22
2.3 Tinjauan Pustaka/ Kajian Sebelumnya	24
2.4 Hipotesis.....	25

2.5	Metodologi.....	26
2.5.1	Desain Penulisan	26
2.5.2	Teknik pengumpulan data	26
2.5.3	Populasi dan Sampel	27
2.5.4	<i>Time Horizon</i>	28
2.5.5	Tipe Investigasi.....	28
2.5.6	Sumber Data	29
2.6	Teknik Analisis Data	29
2.6.1	Uji Reliabilitas.....	30
2.6.2	Uji Validitas	30
2.6.3	Uji Penyimpangan Asumsi Klasik.....	31
2.6.4	Uji Heteroskedastisitas	31
2.6.5	Uji Normalitas	31
2.6.6	Uji Korelasi	32
2.6.7	Uji Regresi Sederhana	33
2.6.8	Hipotesis.....	34
2.6.9	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
2.7	Definisi Operasional	35
2.7.1	Variabel X (Independent Variable).....	35
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN		37
3.1	Analisis	37
3.1.1	Responden	37
3.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.1.3	Uji Normalitas	42
3.1.4	Uji Heterokedastisitas	43
3.1.5	Uji Korelasi	44
3.1.6	Uji Regresi Linier Sederhana	44
3.1.7	Uji Hipotesis	46
3.1.8	Koefisien Determinasi	47
3.2	Pembahasan.....	47
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		49

4.1	Kesimpulan.....	49
4.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN		52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Pusat	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Regional	11
Gambar 3.1 Chart Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 3.2 Chart Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 3.3 Observed Cum Prob	42
Gambar 3.4 Regression Standardized Predicted Value.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	24
Tabel 3.1 Reponden Berdasarkan Usia	37
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas dan Relibilitas Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 3.4 Hasil Statistik Relibilitas Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 3.6 Hasil Statistik Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 3.7 Uji Kolerasi.....	44
Tabel 3.8 Uji Anova.....	45
Tabel 3.9 Coefficients.....	45