UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRADANA UTAMA DIGITAL PRINT
HEGAR SANDY PRADANA, Drs. Moh. Halimi, MM
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN KEASLIAN iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
ABSTRAK xii
ABSTRACT xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Kerangka Penulisan 3
BAB II GAMBARAN UMUM 5
2.1 Tinjauan Pustaka 5
2.1.1 Pengertian Pemasaran 5
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan 6
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen 6
2.1.4 Pengertian Kepuasan Konsumen 9
2.2 Penelitian Terdahulu 9
2.3 Model Penelitian 11
2.4 Hipotesis 12
2.5 Dimensi Variabel 12
2.5.1 Variabel Kualitas Pelayanan 12
2.5.2 Variabel Kepuasan Konsumen 13
2.6 Metodologi Penelitian 14
2.6.1 Desain Penelitian 14
2.6.2 Populasi dan Sampel 14

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRADANA UTAMA DIGITAL PRINT
HEGAR SANDY PRADANA, Drs. Moh. Halimi, MM
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.6.2.1 Populasi 14
2.6.3 Metode Pengumpulan Data 15
2.6.3.1 Data Primer 15
2.6.3.2 Data Sekunder 15
2.6.4 Teknik Analisis 15
2.6.4.1 Teknik analisis deskriptif 15
2.6.4.2 Uji Asumsi Klasik 15
2.6.4.2.1 Uji Normatif 16
2.6.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas 16
2.6.4.2.3 Uji Multikolinieritas 16
2.6.4.2.4 Teknik Analisis Regresi Berganda 16
2.6.4.3 Uji Hipotesis 17
2.6.4.3.1 Uji t (Signifikasi Parsial) 17
2.6.4.3.2 Uji F (Signifikasi Simultan) 17
2.6.4.3.3 Uji Determinan (R^2) 17
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN 19
3.1 Analisis Statistik Deskriptif 19
3.1.2 Analisis Deskriptif Responden 19
3.1.2 Analisis Deskriptif Variabel 20
3.2 Uji Asumsi Klasik 28
3.2.1 Uji Normatif 28
3.2.2 Uji Heteroskedasitas 30
3.2.3 Uji Multikolinieritas 31
3.2.4 Uji Regresi Berganda 32
3.3 Uji Hipotesis 35
3.3.1 Uji-t (Signifikasi Parsial) 35
3.3.2 Uji F (Signifikasi Simultan) 37
3.3.3 Uji Determinan (R^2) 39
3.4 Pembahasan 40
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 44
4.1 Kesimpulan 44

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRADANA UTAMA DIGITAL PRINT
HEGAR SANDY PRADANA, Drs. Moh. Halimi, MM
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.2 Saran 45
DAFTAR PUSTAKA 46
LAMPIRAN 47

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRADANA UTAMA DIGITAL PRINT
HEGAR SANDY PRADANA, Drs. Moh. Halimi, MM
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Analisis Deskripsi Responden Berdasarkan Umur Responden 19
Tabel 2. Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden 20
Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tangible (Bukti Fisik) 20
Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Realibility (Keandalan)..... 22
Tabel 5. Distribusi jawaban responden terhadap *Responsiveness* (Daya Tanggap) ... 23
Tabel 6. Distribusi jawaban responden terhadap *Assurance* (Jaminan)..... 24
Tabel 7. Distribusi jawaban responden terhadap Emphaty (Empati)..... 25
Tabel 8. Distribusi jawaban responden terhadap variable Kepuasan Konsumen 26
Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas 32
Tabel 10. Hasil Uji Regresi Berganda..... 33
Tabel 11. Hasil Uji Signifikasi Parsial (Uji t) 36
Tabel 12. Uji Signifikasi Simultan (Uji f)..... 38
Tabel 13. Hasil Uji Determinan (R^2) 39

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRADANA UTAMA DIGITAL PRINT
HEGAR SANDY PRADANA, Drs. Moh. Halimi, MM
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian 11
Gambar 3.1 Hasil Uji Normatif 29
Gambar 3.2 Hasil Uji Normatif 30
Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedasitas 31

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRADANA UTAMA DIGITAL PRINT
HEGAR SANDY PRADANA, Drs. Moh. Halimi, MM
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian 47
Lampiran 2. Uji realibilitas dan validitas kuesioner 50
Lampiran 3. Hasil olah data SPSS v21 51