

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

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 Heteroskedastisitas	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



4.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	47

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 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) ...	23
Tabel 6. Distribusi jawaban responden terhadap <i>Assurance</i> (Jaminan).....	24
Tabel 7. Distribusi jawaban responden terhadap <i>Emphaty</i> (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

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

DAFTAR LAMPIRAN

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