

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
BAB II.....	4
LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Tinjauan Pustaka	4
2.1.1 Pengertian Pemasaran	4
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen.....	6
2.1.4 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.5 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Model Penelitian	16
2.4 Hipotesis.....	16
2.5 Dimensi Variabel	16
2.5.1 Variabel Kualitas Pelayanan	16
2.5.2 Variabel Kepuasan Konsumen.....	18
2.6 Metodologi Penelitian	18

2.6.1 Desain Penelitian.....	18
2.6.2 Populasi dan Sampel	19
2.6.3 Metode Pengumpulan Data	19
2.6.4 Teknik Analisis	20
BAB III	24
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	24
3.1 Analisis Statistik Deskriptif	24
3.1.1 Analisis Deskriptif Responden.....	24
3.1.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	26
3.2 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.2.1 Uji Normatif.....	37
3.2.2 Uji Heteroskedasitas.....	38
3.2.3 Uji Multikolinieritas.....	39
3.2.4 Uji Regresi Berganda	41
3.3 Uji Hipotesis	43
3.3.1 Uji-t (Signifikasi Parsial)	43
3.3.2 Uji F (Signifikasi Simultan).....	45
3.3.3 Uji Determinan (R^2)	47
3.4 Pembahasan.....	49
BAB IV	54
KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	