

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian	10
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Kualitas Teknikal dan Kualitas Fungsional.....	19
2.4 Loyalitas Pelanggan	20
2.5 Kajian Penelitian terdahulu.....	22
2.6 Hubungan antar variabel yang diteliti pada penelitian ini.....	26
2.6.1 Pengaruh Dimensi Keberwujudan Pada Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6.2 Pengaruh Dimensi Keandalan Pada Kepuasan Pelanggan.....	27

2.6.3 Pengaruh Ketanggapan pada Kepuasan Pelanggan.....	28
2.6.4 Pengaruh Dimensi Jaminan Pada Kepuasan Pelanggan	29
2.6.5 Pengaruh Dimensi Empati Pada Kepuasan Pelanggan.....	29
2.6.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan	30
2.7 Model Penelitian.....	31
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Strategi Penelitian.....	33
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	33
3.3 Desain Pengambilan Sampel.....	36
3.3.1. Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel.....	36
3.3.3 Ukuran Sampel.....	36
3.3.4 Lokasi Penelitian	37
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5 Pengujian Instrumen.....	37
3.5.1 Uji Validitas.....	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	41
3.6 Metode Analisis Data	43
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	43
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	43
3.7 Metode Analisis data.....	44
3.7.1 Metode Analisis Data 1.....	44
3.7.2 Metode Analisis Data II.....	45
3.7.3 Pengujian Hipotesis.....	45
BAB IV.....	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Karakteristik Responden.....	47
4.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	49
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	49
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	52
4.4 Uji Multikolinearitas.....	54
4.5 Uji Hipotesis.....	55
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.5.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	58
4.5.3 Analisis Jalur.....	61
4.6 Pembahasan dan Diskusi	63
4.6.1 Pengaruh Dimensi Keberwujudan pada Kepuasan Pelanggan	63

4.6.2 Pengaruh Dimensi Keandalan pada Kepuasan Pelanggan	66
4.6.3 Pengaruh Dimensi Ketanggapan pada Kepuasan Pelanggan	68
4.6.4 Pengaruh Dimensi Jaminan pada Kepuasan Pelanggan.....	69
4.6.5 Pengaruh Dimensi Empati pada Kepuasan Pelanggan	72
4.6.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan	73
BAB V.....	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Impilkasi Manajerial	75
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.4 Saran untuk penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	85