

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pelayanan. ....	12
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan .....	12
2.1.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13

2.1.1.3 Dimensi Pelayanan.....	15
2.1.14 Karakteristik Pelayanan .....	18
2.1.2 Kepuasan konsumen .....	19
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.2.2 Manfaat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Produk Dirasakan Setelah Pemakaiannya.....	21
2.1.2.3 Mengukur Kepuasan Konsumen .....	22
2..1.3 Hubungan Antar Variabel penelitian .....	23
2.1.3.1 Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Konsumen	23
2.1.3.2 Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Konsumen	25
2.1.3.3 Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Konsumen	26
2.1.3.4 Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Konsumen.	27
2.1.3.5 Hubungan Empati dengan Kepuasan Konsumen ..	29
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis.....	32
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	34
3.2 Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel .....	34
3.4 Jenis Data Penelitian .....	36
3.5 Prosedur Pengambilan Data .....	36
3.6 Variabel Penelitian .....	37

3.7 Skala Pengukuran Variabel .....	40
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	51
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
4.1.4 Karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Mengingat .....	55
4.2 Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	56
4.2.1 Variabel Bukti Fisik .....	56
4.2.2 Variabel Kehandalan .....	57
4.2.3 Variabel Daya Tanggap.....	59
4.2.4 Variabel Jaminan .....	60
4.2.5 Variabel Empati .....	62
4.2.6 Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	63
4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
4.4 Hasil Uji F .....	67
4.5 Koefisien Determinasi.....	67
4.6 Hasil Uji t .....	67
4.7 Pembahasan .....	69

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	73
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengingat.....	55
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik .....	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Keandalan .....	58
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap.....	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Jaminan.....	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Empati .....	62
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Rekapitulasi Data Karakteristik Responden
- Lampiran 5 Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden
- Lampiran 6 Deskripsi Variabel Penelitian
- Lampiran 7 Regresi Linier Berganda