

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Landasan Teori	9
1. Konsep Pemasaran Jasa	9
2. Konsep Kualitas	15
3. Fasilitas	20
4. Konsep Kepuasan Pelanggan	22

	B.	Hubungan Antar Variabel	28
	C.	Penelitian Sebelumnya.....	29
	D.	Kerangka Pemikiran	32
	E.	Hipotesis Penelitian	32
BAB III		METODE PENELITIAN	34
	A.	Obyek Penelitian	34
	B.	Jenis Penelitian	34
	C.	Populasi dan Sampel	34
	D.	Metode Pengumpulan Data	36
	E.	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	36
	F.	Pengukuran Variabel	39
	G.	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
	H.	Teknik Analisis Data	43
BAB IV		ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	46
	A.	Analisis Karakteristik Responden	46
	B.	Analisis DEskriptif Variabel Penelitian	50
	C.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	55
	1.	Hasil Regresi Linier Berganda	56
	2.	Interpretasi Persamaan Regresi	56
	3.	Uji F	57
	4.	Uji t	57

5. Koefisien Determinasi	58
D. Pembahasan dan Implikasi	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Instrumen	41
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2. Usia Responden	47
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	48
Tabel 4.4. Pendidikan Responden	48
Tabel 4.5. Pendapatan Responden	49
Tabel 4.6. Sumber Informasi Responden	50
Tabel 4.7. Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.8. Variabel Fasilitas	53
Tabel 4.9. Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4.10. Estimasi Regresi Linear Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Frekuensi Tabel
- Lampiran 5. Analisis Regresi