

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Landasan Teori	5
1. Jasa Pelayanan	5
2. Kualitas Pelayanan	6
3. Kepuasan Pelanggan	10
B. Penelitian Terdahulu	13
C. Keterkaitan Antar Variabel	18
D. Kerangka Konseptual.....	18
E. Hipotesis Penelitian	19
BAB III. METODE PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Objek Penelitian.....	20
C. Populasi.....	20
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	20
E. Jenis Data Penelitian	22
F. Prosedur Pengambilan Data	22

G. Klasifikasi Variabel Penelitian	22
H. Definisi Operasional Variabel	23
I. Skala Pengukuran Variabel.....	25
J. Uji Instrumen	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	29
K. Teknik Analisis Data	30
1. Analisis Deskriptif	30
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	30
3. Uji Hipotesis	31
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
A. Analisis Deskriptif	33
1. Karakteristik Responden	33
2. Analisis Deskripsi Variabel	35
B. Analisis Regresi Sederhana	37
1. Hasil Uji Model	37
2. Konstanta (a)	38
3. Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (b)	38
4. Hasil Uji t	38
C. Pembahasan	39
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN-LAMPIRAN	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	15
Table 3.1 Hasil Uji Validitas	28
Table 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Penghasilan.....	34
Tabel 4.4 Persepsi responden variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.5 Persepsi responden variable Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.6 Hasil analisis regresi sederhana	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	18
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	44
Lampiran 2	Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden	50
Lampiran 3	Tabel r	56
Lampiran 4	Rekapitulasi Data 100 Responden	59
Lampiran 5	Frekuensi Table	66
Lampiran 6	Regresi Sederhana	69