

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Praktis .....	6
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	7
1.5 Tinjauan Pustaka .....	7
1.5.1 Tinjauan Empiris .....	7
1.5.2 Tinjauan Teoritis.....	10
1.5.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
1.5.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
1.5.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
1.5.2.4 Peran Penting Kualitas Pelayanan .....	14
1.5.3 Kepuasan Pelanggan.....	15

1.5.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
1.5.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangan.....	17
1.6 Kerangka Pemikiran .....	20
1.7 Hipotesis .....	20
1.8 Metode Penelitian.....	21
1.8.1 Jenis Penelitian .....	21
1.8.2 Objek Penelitian .....	21
1.8.3 Populasi dan Sampel.....	21
1.8.4 Definisi Konsep .....	22
1.8.5 Definisi Operasional .....	23
1.8.6 Sumber Data .....	25
1.8.7 Teknik Pengumpulan Data .....	25
1.8.8 Pengukuran Variabel .....	25
1.8.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
1.8.10 Uji Asumsi Klasik .....	27
1.8.11 Teknik Analisis Data .....	28
1.8.12 Uji Hipotesis .....	29
<b>BAB II GAMBARAN PERUSAHAN .....</b>	<b>31</b>
2.1 Sejarah Umum Perusahaan .....	31
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	33
2.3 Logo dan Identitas Perusahaan .....	34
<b>BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Identifikasi Responden .....	36
3.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	38
3.1.2 Usia Responden .....	38

3.1.3 Pekerjaan .....	39
3.1.4 Pengeluaran Perbulan .....	40
3.2 Uji Instrumen dan Data Penelitian .....	41
3.2.1 Uji Validitas .....	41
3.2.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.3 Data dan Analisis .....	44
3.3.1 Analisis statistik variabel kehandalan .....	45
3.3.2 Analisis statistik variabel daya tanggap .....	47
3.3.3 Analisis statistik variabel jaminan.....	49
3.3.4 analisis statistik variabel empati.....	54
3.3.5 analisis statistik variabel bukti langsung .....	57
3.3.6 analisis statistik variabel kepuasan pelanggan .....	61
3.4 Uji Asumsi Klasik.....	63
3.4.1 Uji Normalitas .....	64
3.4.2 Uji Multikolinieritas .....	65
3.4.3 Uji heterokedastisitas .....	66
3.5 Analisis statistik inferensial .....	66
3.6 Pengujian Hipotesis.....	69
3.7 Koefisien Determinasi.....	73
3.8 Pembahasan.....	74
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
4.1 Kesimpulan .....	81
4.2 Saran.....	81

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **PERIHAL LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.....	18
Gambar 1.2 Kerangka pemikiran .....	20
Gambar 2.1 Logo H&M.....	35
Gambar 2.2 Produk H&M Hartono Mall .....	35
Gambar 2.3 Produk H&M.....	36
Gambar 2.4 Produk H&M.....	36
Gambar 3.1 Uji Heterokedastisitas .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu .....	9
Tabel 3.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	39
Tabel 3.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	40
Tabel 3.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	40
Tabel 3.4 Karakteristik responden Pengeluaran per bulan.....	42
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 3.7 Kualitas Produk yang dimiliki H&M Yogyakarta berkualitas Tinggi .....	47
Tabel 3.8 Kualitas yang dimiliki H&M Hartono Mall adalah merek yang sudah terkenal.....	48
Tabel 3.9 Kualitas pelayanan tepat yang dimiliki H&M Hartono Mall.....	49
Tabel 3.10 Kualitas pelayanan yang dimiliki H&M Hartono Mall sangat cepat .....	50
Tabel 3.11 H&M Hartono Mall memiliki karyawan yang sopan .....	51
Tabel 3.12 H&M Hartono Mall memiliki karyawan yang berkomunikasi dengan baik .....	52
Tabel 3.13 H&M Hartono Mall memiliki karyawan berpenampilan sopan .....	53
Tabel 3.14 Karyawan yang dapat dipercaya H&M Hartono Mall .....	54
Tabel 3.15 Karyawan yang bersifat ramah H&M Hartono Mall .....	55
Tabel 3.16 H&M Hartono Mall mampu memahami kesulitan pelanggan.....	56
Tabel 3.17 H&M Hartono Mall memahami kemauan pelanggan.....	58
Tabel 3.18 Karyawan H&M Hartono Mall mendengarkan pelanggan .....	59

Tabel 3.19 H&M HartonoMall memiliki ruangan yang nyaman.....	59
Tabel 3.20 Lingkungan yang bersih .....	60
Tabel 3.21 H&M Hartono memiliki suhu ruangan yang sejuk.....	60
Tabel 3.22 H&M Hartono Mall memiliki pencahayaan yang baik.....	61
Tabel 3.23 Pelanggan H&M Hartono Mall merasa puas dengan jasa yang diberikan .....	62
Tabel 3.24 Pelanggan H&M Hartono Mall mau merekomendasikan kepada orang lain .....	63
Tabel 3.25 Pelanggan akan melakukan pembelian ulang di H&M Hartono Mall .....	64
Tabel 3.26 Uji Normalitas.....	65
Tabel 3.27 Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 3.28 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	69
Tabel 3.29 rangkuman hasil uji f.....	71
Tabel 3.30 Rangkuman Uji t .....	72
Tabel 3.31 Hasil Uji Koefisien determinasi .....	74