

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
MOTTO .....	II
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	III
ABSTRAKSI .....	IV
KATA PENGANTAR .....	V
DAFTAR ISI.....	
VII	
DAFTAR TABEL .....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XII
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	6
C Tujuan Penelitian .....	6
D Manfaat Penelitian .....	7
E Tinjauan Pustaka .....	7
1 Tinjauan Empiris.....	7
2 Tinjauan Teoritis .....	10
a Pemasaran jasa .....	10
b Karakteristik jasa .....	12
c kualitas pelayanan .....	14
d kepuasan pelanggan.....	18
e Kerangka Pemikiran .....	21
f definisi konsep dan definisi operasional .....	22
g Perumusan Hipotesis .....	25
h metode penelitian .....	26
viii	
1 jenis penelitian .....	26
2 Ruang lingkup .....	26

3 lokasi .....	26
4 sumber data .....	26
5 teknik pengumpulan data .....	26
6 skala pengukuran .....	27
7 populasi dan sampel .....	28
8 metode pengambilan sampel .....	29
9 pengujian Instrument .....	29
10 uji asumsi klasik .....	31
11 teknik analisis data .....	33
a. Teknik analisis statistik deskriptif .....	33
b. Teknik analisis statistik inferensial .....	33
c. Uji Hipotesis .....	34
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	36
B. Visi dan Misi Perusahaan .....	37
C. Struktur Organisasi.....	38
<b>BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Karakteristik Responden .....	40
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
C. Analisis data hasil penelitian .....	46
D. Uji Asumsi Klasik .....	75
E. Analisis regresi linier berganda .....	79
F. Pengujian Hipotesis .....	81
ix	
G. Pembahasan .....	85
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	96

DAFTAR PUSTAKA  
PERIHAL LAMPIRAN