

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAKSI	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. LANDASAN TEORI.....	9
1. Jasa.....	9
2. Kepuasan Pelanggan.....	10
3. Kualitas Pelayanan.....	14
4. Tarif.....	17
5. Lokasi.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Pengaruh Antar Variabel.....	31
D. Kerangka Pemikiran.....	33
E. Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III : METODE PENELITIAN.....	35
A. Rancangan Penelitian.....	35
B. Objek Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	35

D. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
E. Besaran Sampel.....	36
F. Jenis Data dan Pengambilan Data.....	37
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	37
H. Definisi Operasional Variabel.....	38
I. Skala Pengukuran Variabel.....	40
J. Skala Pengukuran Variabel.....	4
K. Uji Instrumen.....	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reabilitas.....	43
L. Metode Analisis Data.....	44
1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Analisis Kuantitatif.....	44
M. Uji Hipotesis.....	45
1. Analisis Regresi Berganda.....	45
2. Uji F.....	46
3. Determinasi.....	47
4. Uji t.....	47
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Analisis Deskriptif.....	49
1. Karakteristik Responden.....	49
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	52
B. Analisis Kuantitatif.....	55
1. Regresi Linear Berganda.....	55
a. Konstanta (a).....	56
b. Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan (b1).....	56
c. Koefisien Regresi Tarif (b2).....	56
d. Koefisien Regresi Lokasi (b3).....	56
2. Hasil Uji Hipotesis.....	57
a. Uji F.....	57
b. Determinasi.....	57
c. Uji t.....	57
C. Pembahasan.....	59
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	61

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	31
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel.2.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 2.3 Skor Skala Likert.....	40
Tabel 3.4 Skala Interval Distribusi Kriteria Pendapat Responden.....	41
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Data 30 Responden.....	42
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Data 30 Responden.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah service.....	49
Tabel 4.5 Statistika responden variabel Kualitas layanan.....	50
Table 4.6 Statistika responden variabel Tarif.....	51
Tabel 4.7 Statistika responden variabel Lokasi.....	51
Tabel 4.8 Statistika responden variabel kepuasan pelanggan.....	52
Tabel 4.9 Hasil analisis Regresi linear berganda.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner.....	65
Data Responden 30.....	69
Hasil Tabulasi Jawaban Responden 30.....	72
Validitas, Reabilitas dan Frekuensi.....	77
Analisis Regresi.....	109