

## DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Moto .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Abstrak .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.5. Tinjauan Pustaka .....	9
1.5.1. Kajian Empirik .....	9
1.5.2. Kajian Teoritik .....	10
1.6. Kerangka Pemikiran .....	20
1.7. Hipotesis Penelitian .....	21
1.8. Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	22
	vii

1.8.1. Definisi Konsep .....	22
1.8.2. Definisi Operasional .....	24
1.9. Metode Penelitian .....	26
1.9.1. Tipe Penelitian .....	26
1.9.2. Unit Analisis .....	26
1.9.3. Populasi dan Sampel .....	27
1.9.4. Sumber Data.....	28
1.9.5. Metode Pengumpulan Data.....	28
1.9.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	29
1.9.7. Skala Pengukuran.....	31
1.9.8. Analisis Data .....	32
1.9.9. Uji Asumsi Klasik.....	33
1.9.10. Pengujian Hipotesis .....	36
<b>BAB II Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>38</b>
2.1. Sejarah Singkat Laundry Simply Fresh .....	38
2.2. Kerjasama Laundry Simply Fresh .....	40
2.3. Kegiatan CSR Laundry Simply Fresh .....	41
<b>BAB III Analisis Data dan Pembahasan .....</b>	<b>44</b>
3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.1.1. Uji Validitas .....	44
3.1.2. Uji Keandalan Instrumen Penelitian ( <i>Reliability Test</i> ) .....	46
3.2. Karakteristik Responden.....	47
3.3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	47

3.3.1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Bukti Langsung.....	48
3.3.2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keandalan .....	52
3.3.3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Ketanggapan .....	56
3.3.4. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Jaminan .....	59
3.3.5. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Empati.....	62
3.3.6. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	64
3.4. Analisis Statistik Inferensial .....	66
3.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	67
3.4.2. Hasil Regresi Linear Berganda .....	69
3.5. Pengujian Hipotesis .....	71
3.6. Pembahasan .....	74
BAB IV Kesimpulan Dan Saran .....	78
4.1. Kesimpulan .....	78
4.2. Saran .....	79
Daftar Pustaka.....	

## DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman:
1.1. Data Industri Laundry yang Berizin Di Kota Yogyakarta .....	4
1.2. Penelitian Terdahulu .....	9
1.3. Skala Likers .....	31
2.1. Harga Laundry .....	39
3.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Pertanyaan .....	45
3.2. Hasil Uji Reabilitas .....	46
3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin .....	47
3.4. Ruang Laundry Luas dan Nyaman .....	49
3.5. Lingkungan Bersih .....	49
3.6. Penataan Interior Rapi .....	50
3.7. Berpanampilan Rapi.....	51
3.8. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Bukti Langsung .....	52
3.9. Selalu Tepat Waktu .....	52
3.10. Selalu Akurat Dalam Penanganan.....	53
3.11. Memberikan Keandalan Dalam Penyampaian Jasa .....	54
3.12. Memberikan Perhatian .....	55
3.13. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keandalan .....	56
3.14. Memberikan Kejelasan Informasi .....	57
3.15. Memberikan Pelayanan Yang Cepat.....	57
3.16. Membantu Kesulitan Pelanggan .....	58

3.17. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan .....	59
3.18. Selalu Membuat Pelanggan Nyaman .....	60
3.19. Sabar Terhadap Pelanggan .....	60
3.20. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Jaminan.....	61
3.21. Selalu Memberikan Perhatian Terhadap Pelanggan .....	62
3.22. Mementingkan Kepuasan Pelanggan .....	63
3.23. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Empati.....	64
3.24. Pelanggan Senang .....	64
3.25. Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	65
3.26. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
3.27. Uji Normalitas .....	67
3.28. Uji Multikolinieritas.....	68
3.29. Uji Heteroskedastisitas.....	69
3.30. Estimasi Regresi Linear Berganda .....	70
3.31. Hasil Koefisien Determinasi .....	74

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1. Jumlah Konsumen Laundry Simply Fresh Cabang Wahid Hasim .....	5
1.2. Kerangka Pemikiran.....	20
1.4. Hipotesis Penelitian .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Rekapitulasi .....
2. Koesioner .....
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bukti Langsung .....
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keandalan .....
5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Ketanggapan .....
6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Jaminan .....
7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati .....
8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan .....
9. Uji Asumsi Klasik .....
10. Hasil Regresi Linier Berganda .....
11. Tabel Chi Square ( $X^2$ ) .....