

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Untuk Penelitian Selanjutnya.....	5
1.5.2 Manfaat Untuk Industri.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Kualitas.....	7
2.1.2 Pelayanan.....	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli.....	8
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.1 Kepuasan.....	10
2.2.2 Pelanggan.....	10
2.2.3 Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli.....	11
2.2.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Rerangka Berpikir.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metodologi Penelitian.....	15

3.2 Populasi dan Sampling.....	16
3.2.1 Populasi.....	16
3.2.2 Sampling.....	16
3.2.2.1 Teknik Pengambilan Sampling.....	16
3.3 Variabel dan Skala Pengukuran.....	17
3.3.1 Variabel.....	17
3.3.2 Skala Pengukuran.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.1 Data Primer.....	24
3.4.2 Data Sekunder.....	24
3.5 Metode Analisis Data.....	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	25
3.6.1 Uji Validitas.....	25
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.2 Analisis Penelitian.....	28
4.2.1 Karakteristik Responden.....	28
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal.....	32
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	33
4.3 Hasil Penelitian.....	34
4.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas.....	34
4.4 Analisis Variabel X.....	38
4.4.1 Dimensi Tangible.....	38
4.4.2 Dimensi Emphaty.....	41
4.4.3 Dimensi Reliability.....	44
4.4.4 Dimensi Responsiveness.....	47
4.4.5 Dimensi Assurance.....	51

4.5 Analisis Variabel Y.....	54
4.5.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan Keseluruhan.....	54
4.5.2 Dimensi Minat Pembelian Ulang.....	55
4.5.3 Dimensi Kesiediaan Untuk Merekomendasi.....	57
4.5.4 Dimensi Kesesuaian Harapan.....	57
4.5.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	59
4.6 Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel X dan Variabel Y.....	60
4.7 Analisis Data.....	61
4.7.1 Analisis Regresi	61
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	71

