

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xvi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xvii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teori	16
2.2.1 Pengertian Jasa	16
2.2.2 Ruang Lingkup Jasa	16
2.2.3 Pengertian Pemasaran Jasa.....	18

2.2.4 Pengertian dan Karakteristik Jasa	18
2.2.5 Pengetian Pelayanan	18
2.2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.2.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.2.8 Faktor Penentu Tingkat Kepuasan.....	21
2.2.9 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Gambaran Singkat Objek Penelitian	30
3.1.1 Sejarah Perusahaan	30
3.1.2 Komposisi Pemegang Saham.....	32
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	33
3.2 Populasi dan Sampling	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel.....	34
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.3 Jenis Penelitian.....	35
3.4 Identifikasi Variabel.....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.6 Metode Pengumpulan data.....	37
3.7 Teknik Pengukuran Data	38
3.8 Metode Analisis Data.....	39
3.8.1 Uji Instrumen Data.....	39
3.8.1.1 Uji Validitas	39

3.8.1.2 Uji Reliabilitas	39
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.8.2.1 Uji Normalitas.....	40
3.8.2.2 Uji Multikolinearitas.....	40
3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.8.3 Analisis Regresi Linear Beraganda.....	41
3.8.4 Uji Hipotesis	41
3.8.4.1 Uji F(Simultan)	41
3.8.4.2 Uji t (Parsial).....	42
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI

4.1 Karakteristik Responden	43
4.1.1 Jenis Kelamin.....	43
4.1.2 Usia	44
4.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	44
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik	45
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan	46
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap.....	47
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan	48
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati.....	49
4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan.....	50
4.3 Hasil Analisis Data.....	51
4.3.1 Uji Instrument	51
4.3.1.1 Uji Validitas	51
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	51

4.3.2 Uji Normalitas	52
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	53
4.3.3.1 Uji Multikolinearitas	53
4.3.3.2 Uji Heterokedastisitas	54
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.4.1 Uji Parsial (Uji T)	55
4.3.3.2 Uji Simultan (Uji F)	57
4.3.3 Koefisien Determinasi (R ²)	58
4.4 Interpretasi.....	59
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Implikasi	66
5.4 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Nomor Judul	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Kategori Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2 Kategori Usia Responden.....	44
Tabel 4.3Tanggapan responden mengenai Bukti Fisik	45
Tabel 4.4Tanggapan responden Keandalan	46
Tabel 4.5Tanggapan responden mengenai Daya Tanggap	47
Tabel 4.6Tanggapan responden mengenai Jaminan.....	48
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai Empati	49
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai Kepuasan	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.10 Uji Reabilitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Normalitas	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Uji T).....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi (Uji R)	58

DAFTAR GAMBAR

Nomor Judul	Halaman
Gambar 2.1 Model Konseptual	24
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Judul	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	71
Lampiran 2a. Karakteristik Responden.....	75
Lampiran 2a. Rekapitulasi Jawaban Responden	77
Lampiran 3. Uji Instrumen.....	80
Lampiran 4. Uji asumsi klasik	85
Lampiran 5. Analisis Regresi Berganda	86
Lampiran 5. Uji T.....	86
Lampiran 5. Uji F.....	86
Lampiran 5. Uji R	86