

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II : URAIAN TEORITIS	8
2.1 Uraian Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Dimensi.....	11
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Pengertian Etos Kerja.....	17
2.1.5 Sikap Etos Kerja.....	19
2.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Etos Kerja.....	20

	2.1.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
	2.1.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
	2.1.9 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	27
	2.2 Penelitian Terdahulu	28
	2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
	2.4 Hipotesis	33
BAB III :	METODE PENELITIAN.....	35
	3.1 Pendekatan Penelitian	35
	3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
	3.3 Populasi dan Sampel	36
	3.4 Jenis dan Sumber Data.....	38
	3.5 Definisi Operasional Variabel.....	38
	3.6 Metode Pengumpulan Data.....	41
	3.7 Teknik Analisa Data.....	42
BAB IV :	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
	4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	50
	4.2 Struktur Organisasi	52
	4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	57
	4.4 Karakteristik Responden.....	60
	4.5 Uji Asumsi Klasik.....	63
	4.6 Pengujian Hipotesis	66
	4.7 Pembahasan.....	71

BAB V :	KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
	5.1 Kesimpulan	74
	5.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	33
4.1	Struktur Organisasi	53
4.2	Normal Plot.....	64
4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	29
3.1	Waktu Penelitian.....	36
3.2	Operasionalisasi Variabel	39
3.3	Skala Likert.....	42
4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	57
4.2	Hasil Uji Validitas Etos Kerja.....	58
4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	59
4.4	Hasil Uji Reabilitas	60
4.5	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.6	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	61
4.7	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.8	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.9	Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan.....	62
4.10	Uji Normalitas Data	63
4.11	Uji Multikolinieritas.....	65
4.12	Uji-t.....	67
4.13.	Uji-F.....	68
4.14	Koefisien Determinasi.....	70