

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	6
1.4. Perumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS.....	9
2.1. Landasan Teoritis	9
2.1.1. Kepuasan Sikap	9
2.1.1.1. Pengertian Sikap.....	9
2.1.1.2. Tujuan dan Manfaat Sikap	10
2.1.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Sikap.....	11
2.1.1.4. Indikator Sikap	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	19

2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.3.2. Tujuan dan Manfaat Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3.3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	25
2.2. Penelitian Tedahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran	28
2.4. Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1. Populasi.....	29
3.2.2. Sampel	30
3.3. Jenis dan Sumber Data	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data	31
3.5. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
3.6. Teknik Analisis Data	37
3.6.1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	37
3.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.4. Uji Hipotesis	40
3.6.5. Koefisien Determinasi (R^2).....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Hasil Penelitian	42

4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	42
4.1.1.1	Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	42
4.1.1.2	Struktur Organisasi	43
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	46
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	47
4.3.	Deskripsi Variabel Penelitian	47
4.3.1	Variabel Peningkatan Sikap (X1).....	47
4.3.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	48
4.3.3	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
4.4.	Pengujian Kualitas Data	49
4.4.1	Pengujian Validitas.....	49
4.4.2	Pengujian Reliabilitas.....	51
4.5.	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.6.	Regresi Linear Berganda.....	54
4.7.	Uji Hipotesis	55
4.8.	Uji Determinasi (R ²).....	58
4.9.	Pembahasan.....	58
BAB V Kesimpulan dan Saran		62
5.1.	Kesimpulan	62
5.2.	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	29
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.3	Penentuan Skor Menurut Skala Likert.....	37
Tabel 4.1	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2	Responden berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3	Responden berdasarkan Pendidikan.....	47
Tabel 4.4	Skor Angket Variabel X1 (Sikap).....	48
Tabel 4.5	Skor Angket Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)	48
Tabel 4.6	Skor Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	49
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas.....	50
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Reliabilitas Intrument	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolonieritas	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.11	Hasil Uji T.....	56
Tabel 4.12	Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Determinasi (R ²)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	44
Gambar 4.2	Histogram Normalitas	52
Gambar 4.3	Normal P-Plot of Regression	52
Gambar 4.4	Uji Heteroskedastisitas.....	54

