

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Konsep	7
1.6 Hipotesis.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Strategi pemasaran perusahaan Jasa	17
2.1.4.1 Faktor utama dalam menentukan kualitas jasa	20
2.1.4.2 Teknik Pengukuran kepuasan pelanggan	22
2.1.4.3 Strategi Kepuasan Konsumen.....	23

2.2 Pengembangan Hipotesis	24
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen.....	24
2.2.2 Pengaruh <i>Tangibility</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.2.3 Pengaruh <i>Reability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.2.4 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.5 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.2.6 Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.2.7 Hipotesis.....	28
2.3 Kerangka berpikir.....	29
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Sejarah PT Railink Medan	30
3.2.1 Struktur Organisasi PT Railink.....	32
3.3. Metode Penelitian	34
3.4. Jenis dan Sumber data.....	34
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.5.1 Variabel Independen	35
3.5.2 Variabel Dependen.....	38
3.6 Teknik Analisis data dan skala pengukuran	38
3.6.1 Populasi dan Sampel	39
3.6.2 Uji Multikolinearitas	41
3.7 Koefisien Determinansi.....	42
3.8 Uji Hipotesis	43
3.8.1 Uji F	44
3.8.2 Regresi Linear Berganda.....	44
3.8.3 Uji t	45
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum PT Railink.....	46
4.2 Gambaran Umum Responden	46

4.2.1	Jenis Kelamin Responden	46
4.2.2	Tingkat Usia Responden	47
4.2.3	Pekerjaan Responden	47
4.2.4	Hasil Jawaban Responden.....	49
4.3	Hasil Pengolahan Data	50
4.3.1	Uji Kualitas Data.....	51
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	52
4.3.3	Uji Normalitas	52
4.4	Hasil Uji Hipotesis	54
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.5.1	Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.5.2	Pengaruh <i>tangibility</i> (bukti fisik) Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.5.3	Pengaruh <i>reability</i> (keandalan) Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.5.4	Pengaruh <i>responsiveness</i> (tanggapan) Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.5.5	Pengaruh <i>assurance</i> (jaminan) Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.5.6	Pengaruh <i>emphaty</i> (empati) Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
 BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	64
5.2	Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Indikator	37
Tabel 3.2 Skor Penggunaan Kuesioner atau Angket	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden	50
Tabel 4.5 Uji Validitas	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	54
Tabel 4.7 Tabel Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.8 Tabel Koefisien Determinasi	56
Tabel 4.9 Tabel Uji Simultan	58

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Struktur Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2.2 Struktur Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	54
Gambar 4.2 Gambar <i>Scatter Plot</i>	55



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Angket Responden	72

