

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II : LANDASAN TEORITIS DAN HIPOTESIS	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.2 Pelayanan	15
2.1.3 Dimensi dan Peranan Pelayanan	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan	18
2.1.5 Kepuasan Konsumen	21
2.1.6 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24

	2.2 Penelitian Terdahulu	26
	2.3 Kerangka Pemikiran	28
	2.4 Hipotesis.....	30
BAB III :	METODE PENELITIAN.....	32
	3.1 Jenis Penelitian	32
	3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
	3.3 Populasi dan Sampel.....	36
	3.4 Jenis dan Sumber Data.....	37
	3.5 Definisi Operasional Variabel.....	38
	3.6 Metode Pengumpulan Data.....	38
	3.7 Teknik Analisis Data	39
BAB IV :	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
	4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	46
	4.2 Struktur Organisasi	48
	4.3 Karakteristik Responden	53
	4.4 Pengujian Data Variabel Penelitian.....	54
	4.5 Pengujian Hipotesis	65
	4.6 Pembahasan.....	70
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.....	30
4.1	Struktur Organisasi	49
4.2	Histogram Normal	61
4.3	Normal Plot	61
4.4	Uji Heteroskedastisitas.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Jadwal Penelitian	34
3.2	Defenisi Operasional Variabel	37
3.3	Skala Likert	39
4.1	Jenis Kelamin	53
4.2	Usia	53
4.3	Pendidikan	53
4.4	Uji Validitas Keandalan (X_1)	55
4.5	Uji Validitas Ketanggapan (X_2)	56
4.6	Uji Validitas Empati (X_3)	57
4.7	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)	57
4.8	Uji Reliabilitas Keandalan (X_1)	58
4.9	Uji Reliabilitas Ketanggapan (X_2)	59
4.10	Uji Reliabilitas Empati (X_3)	59
4.11	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)	59
4.12	Uji Normalitas	62
4.13	Uji Multikolineritasi	64
4.14	Uji-t	65
4.15	Uji F	67
4.16	Uji Determinasi	69