

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II URAIAN TEORITIS	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.1 Pengertian Pengaruh Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan.	11
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.2 Fasilitas	20
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas.....	20
2.1.2.2 Jenis-Jenis Fasilitas Pelayanan.....	20
2.1.2.3 Desain Dan Tata Letak Fasilitas.....	23
2.1.3 Kepuasan Calon Pelanggan.....	24
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Calon Pelanggan	24

2.1.3.2 Menilai Tingkat Kepuasan Calon Pelanggan.....	25
2.1.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Calon Konsumen	27
2.1.4 <i>Customer Trust</i> dan Pemasaran.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	33
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	36
3.1.1 Lokasi Penelitian	36
3.1.2 Jadwal Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Penentuan Sampel.....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	37
3.3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.3.2 Sumber Data.....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5 Devinisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	39
3.6 Teknik Analisis data.....	41
3.6.1 Metode Analisis Deskriptif.....	41
3.6.2 Metode Analisis Regresi Sederhana	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	45
4.1.2 Produk Layanan Kami	45
4.1.3 Struktur Organisasi.....	53
4.2 Analisis dan Pembahasan.....	56

4.2.1 Teknik Analisis Data	56
4.2.1.1 Analisis Deskriptif	56
4.2.1.2 Uji Asumsi	65
4.1.3 Alternatif Metode Analisis Statistik	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR FUSTAKA	75
LAMPIRAN	76



DAFTAR TABEL

3.1	Jadwal Penelitian	36
3.2	Definisi Operasional Variabel	40
4.1	Tabel Penafsiran Data (Skala Likert).....	57
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di PT. Haikal Citra Wisata Cabang Medan	57
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.4	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel-variabel Dalam Penelitian.....	59
4.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Efisiensi Usaha.....	63
4.6	Uji Multikolinearitas	68
4.7	Hasil Uji t	69
4.8	Uji signifikan Simultan	71
4.9	Uji Koefisien Determinasi.....	72

DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi	55
4.2 Uji Normalitas	65
4.3 Uji Norminalitas Data	66
4.4 Uji Heterokedastisitas	67

