

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR PUSTAKA.....	xi
LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Tinjauan Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Gambaran Singkat Blitzmegaplex cabang Miko Mall.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Blitzmegaplex.....	1
1.1.3 Struktur Organisasi Blitzmegaplex.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP PENELITIAN

2.1 Pemasaran/ <i>Marketing</i>	9
2.2 Kualitas Pelayanan / <i>Service Quality</i>	9
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	9
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	14
2.5 Kerangka Pemikiran.....	17
2.6 Hipotesis Penelitian.....	17
2.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	18
3.2	Operasional Variabel	18
	3.2.1 Skala Pengukuran	20
3.3	Tahapan Penelitian	21
3.4	Populasi dan Sampel	22
	3.4.1 Populasi Penelitian	22
	3.4.2 Sampel Penelitian	23
3.5	Pengumpulan Data	24
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	24
	3.6.1 Uji Validitas	24
	3.6.2 Uji Reliabilitas	26
3.7	Teknik Analisis Data	27
	3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	27
	3.7.2 Uji Asumsi Klasik	29
	3.7.3 Regresi Linier Sederhana	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	32
	4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
	4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
	4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	34
	4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	34
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)	35
	4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangible</i> pada Blitzmegaplex MikoMall	35
	4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> pada Blitzmegaplex MikoMall	36
	4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> pada Blitzmegaplex MikoMall	36
	4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> pada Blitzmegaplex MikoMall	37
	4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> pada Blitzmegaplex MikoMall	38

4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelayanan (Y)	40
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	41
4.5	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	44
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran	49
	5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	49
	3.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	50