

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan .....	2
1.1.3 Produk dan Layanan Perusahaan .....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	14
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	14
1.5 Tujuan Penelitian .....	15
1.6 Manfaat Penelitian .....	15
1.6.1 Manfaat untuk Aspek Akademis .....	15
1.6.2 Manfaat untuk Aspek Praktis .....	15
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	15
1.8 Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II</b> .....	<b>18</b>
2.2 Jasa .....	23
2.2.1 Pengertian Jasa .....	23
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	24
2.2.3 Klasifikasi Jasa .....	24
2.3 Kualitas Jasa .....	25
2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa .....	25
2.3.2 Kualitas Pelayanan .....	26
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
2.4 Kepuasan Konsumen .....	29

2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	29
2.4.2	Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan ....	30
2.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	31
2.5	Penelitian Terdahulu .....	32
2.6	Kerangka Pemikiran .....	35
2.7	Hipotesis .....	36
<b>BAB III</b>	.....	<b>37</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	37
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	38
3.2.1	Variabel Operasional .....	38
3.2.2	Skala Penelitian .....	40
3.3	Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1	Populasi .....	41
3.3.2	Sampel .....	42
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.4.1	Jenis Data .....	44
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.5.1	Uji Validitas .....	44
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	46
3.6	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	47
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	47
3.6.2	Analisis Korelasi .....	49
3.6.3	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	49
3.6.4	Koefisien Determinasi .....	50
3.6.5	Uji Hipotesis .....	50
<b>BAB IV</b>	.....	<b>52</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	52
4.2	Hasil Penelitian.....	55

4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	55
4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	56
4.2.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	60
4.2.2 Uji Normalitas .....	63
4.2.3 Uji Hipotesis .....	64
4.2.3.1 Analisis Korelasi Pearson .....	64
<b>BAB V .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2.1 Saran.....	70
5.2.2 Aspek Praktis .....	70
5.2.3 Aspek Teoritis .....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>