

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	12
KAJIAN TEORI.....	12
2.1.1 Disiplin Kerja Karyawan	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.5 Pengukuran kepuasan pelanggan.....	15
2.1.6 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	16
2.3 Kerangka Pemikiran	27

2.4 Hipotesis Penelitian	29
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	29
METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Variabel Operasional	31
3.2.2 Skala Pengukuran	34
3.3 Tahap Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel	36
3.5.1 Jenis Data.....	38
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.8 <i>Method Of Successive Interval (MSI)</i>	43
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.8.2 Analisis Regresi Sederhana	44
3.8.3 Koefisien Determinasi	44
3.8.4 Uji Hipotesis	45
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Pengumpulan Data	46
4.2 Karakteristik Responden	46
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
4.3 Hasil Penelitian.....	49
4.3.1 Analisis Deskriptif	49
4.3.2 <i>Method Of Successive Interval (MSI)</i>	55
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	58
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	59

4.3.6	Pengujian Hipotesis (Uji T)	60
4.3.7	Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V.....		63
KESIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		68