

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB 1 .....	1
1.1    Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Masalah .....	2
1.3    Rumusan Masalah .....	7
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	8
1.5    Tujuan Penelitian.....	8
1.6    Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.7    Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1    Teori .....	10
2.1.1    Manajemen Operasi.....	10
2.1.2    Keputusan Operasi.....	11
2.1.3    Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.4    Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.5    Kenyamanan .....	15
2.1.6    Sistem Informasi.....	16
2.1.7    Faktor Perilaku .....	16
2.1.8    Fasilitas Dasar .....	17
2.1.9    Keamanan dan Keselamatan.....	17
2.2    Penelitian Terdahulu.....	18
2.3    Kerangka Pemikiran .....	27
2.4    Hipotesis Penelitian .....	29
BAB 3.....	31

METODE PENELITIAN .....	31
3.1  Jenis Penelitian .....	31
3.2  Operasionalisasi Variabel .....	33
3.3  Tahapan Penelitian .....	34
3.4  Populasi dan Sampel.....	36
3.5  Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	37
3.5.1  Data Primer.....	37
3.5.2  Data Sekunder .....	38
3.6  Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.6.1  Uji Validitas.....	38
3.6.2  Uji Reliabilitas.....	40
3.7  Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1  Analisis Deskriptif.....	42
3.7.2  Pengujian Outer Model.....	43
3.7.3  Pengujian Inner Model .....	43
BAB 4.....	44
4.1  Karakteristik Responden.....	44
4.1.1  Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.1.2  Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.2  Hasil Penelitian.....	46
4.2.1  Teknik Analisis Deskriptif.....	47
4.3  Uji Outer Model .....	53
4.3.1  Uji Validitas.....	53
4.3.2  Composite Reliability .....	54
4.3.3  Uji Validitas Diskriminan.....	55
4.3.4  Uji Collinearity Statistics (VIF) .....	55
4.4  Uji Inner Model .....	56
4.4.1  Uji R -Square .....	56
4.4.2  Uji F -Square .....	57
4.4.3  Uji Hipotesis .....	58
4.5  Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
4.5.1  Analisa pembahasan Kulit Layanan (X) .....	60
4.5.2  Analisa pembahasan Kepuasan Pelanggan (Y) .....	62
4.5.3  Pengaruh Kulit Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63

BAB 5.....	64
5.1    Kesimpulan.....	64
5.2    Saran .....	65
5.2.1    Saran Praktis .....	66
5.2.2    Saran Teoritis.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN .....	74