

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Batasan Penelitian .....	3
1.7 Sistematika Penulisan Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	4
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	5
2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	6
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	7
2.5 Penelitian Terdahulu.....	8
2.6 Hipotesis Penelitian.....	10
2.7 Kerangka Konseptual .....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>12</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	12
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	12
3.3 Populasi dan Sampel.....	12
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	13
3.5 Pengumpulan Data .....	13
3.6 Definisi Variable Operasional .....	13
3.7 Pengukuran Variabel.....	16
3.8 Analisis Data .....	17
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	17
3.8.1.1 Validitas.....	17
3.8.1.2 Reliabilitas .....	17
3.8.2 Statistik Deskriptif .....	18
3.8.3 Analisis Regresi Berganda.....	18
3.8.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	19
3.8.3.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	20

3.8.3.3 Uji Simultan (Uji F) .....	20
3.8.3.4 Uji Partial (Uji T).....	20
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
4.1 Profil Responden.....	22
4.2 Deskripsi Variabel .....	25
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	29
4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	29
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	30
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas .....	31
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	32
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....	35
4.7 Diskusi dan Pembahasan .....	37
4.8 Emplikasi Manajerial.....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran .....	41
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>45</b>
Lampiran I Kuesioner .....	45
Lampiran II Uji Validitas.....	48
Lampiran III Uji Reliabilitas .....	50
Lampiran V Responden Penelitian .....	56
Lampiran VI 5 Dimensi Kepuasan Pelayanan .....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2 Variabel Oprasional .....	14
Tabel 3 Reliabilitas.....	18
Tabel 4 Deskriptif <i>Reliability</i> .....	25
Tabel 5 Deskriptif <i>Assurance</i> .....	26
Tabel 6 Deskriptif Tangible.....	26
Tabel 7 Deskriptif <i>Empathy</i> .....	27
Tabel 8 Deskriptif <i>Responsiveness</i> .....	27
Tabel 9 Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 10 Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 11 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
Tabel 12 Uji Normalitas.....	29
Tabel 13 Uji Glajser .....	31
Tabel 14 Uji Multikolinearitas .....	31
Tabel 15 Koefisien Determinasi .....	32
Tabel 16 Uji F.....	32
Tabel 17 Uji t.....	33
Tabel 18 Uji Regresi Linier Berganda .....	33
Tabel 19 Emplikasi Manajerial .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Krangka Analisis.....	11
Gambar 2 Profil Responden Jenis Kelamin .....	22
Gambar 3 Profil Responden Usia .....	23
Gambar 4 Profil Responden Tempat Tinggal .....	24
Gambar 5 Profil Responden Pengeluaran Perbulan.....	24
Gambar 6 Hasil Uji Normalitas .....	30
Gambar 7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	30
Gambar 8 Kerangka Hasil Pengujian Hipotesis.....	35