

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
SANWACANA	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	

I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1. Subjek Penelitian.....	11
2. Objek Penelitian	11
3. Tempat Penelitian.....	11
4. Waktu Penelitian	11
5. Disiplin Ilmu	12

II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka.....	13
1. Kualitas Jasa.....	13
2. Kepuasan Konsumen.....	19
3. Penelitian yang Relevan	22
B. Kerangka Pikir	23
C. Hipotesis	25

III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	27
----------------------------	----

B.	Populasi dan Sampel	28
1.	Populasi	28
2.	Sampel	28
C.	Teknik Sampling	29
D.	Variabel Penelitian	30
E.	Definisi Konseptual Variabel	31
F.	Definisi Operasional Variabel	32
G.	Teknik Pengumpulan Data	34
1.	Angket (Kuesioner)	34
2.	Interview (Wawancara)	34
3.	Dokumentasi	35
H.	Uji Persyaratan Instrumen	35
1.	Uji Validitas Angket	35
2.	Uji Reliabilitas Angket	40
I.	Uji Persyaratan Regresi	42
1.	Uji Persyaratan Statistik Parametrik	42
a.	Data Penelitian adalah Data Interval	43
b.	Uji Normalitas	43
c.	Uji Homogenitas	43
2.	Uji Asumsi Klasik Untuk Regresi Ganda	43
a.	Uji Linearitas Garis Regresi	44
b.	Uji Multikolinearitas	45
c.	Autokorelasi	46
d.	Heteroskedastisitas	47
J.	Teknik Analisis Data	48
1.	Pengujian Hipotesis secara parsial (sendiri-sendiri)	48
2.	Pengujian Hipotesis secara simultan (serentak/ bersama-sama)	49

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Perusahaan Lokasi Penelitian	51
1.	Sejarah Perusahaan	51
2.	Visi dan Misi	53
3.	Alamat Perusahaan	54
4.	Jenis-Jenis Produk	54
B.	Gambaran Umum Responden	57
C.	Deskripsi Data	57
1.	Data Bukti Fisik	58
2.	Data Keandalan	60
3.	Data Ketanggapan	61
4.	Data Jaminan	63
5.	Data Empati	65
6.	Data Kepuasan Konsumen	66
D.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	68
1.	Uji Validitas	68
2.	Uji Reliabilitas	68
E.	Uji Persyaratan Statistik Parametrik	70
1.	Uji Normalitas Data	70
2.	Uji Homogenitas Sampel	72
F.	Uji Asumsi Klasik Untuk Regresi Ganda	73

1. Uji Linearitas Garis Regresi	73
2. Uji Multikolinearitas	76
3. Uji Autokorelasi	78
4. Uji Heteroskedastisitas	79
G. Analisis Data	81
1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial	81
a. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen	81
b. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen	83
c. Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Konsumen	85
d. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen	87
e. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen	89
2. Pengujian Hipotesis secara Simultan	91
H. Pembahasan	95
1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen	95
2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen	97
3. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Konsumen	99
4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen	100
5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen	102
6. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	104
V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	107
B. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN