

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kegunaan Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Mengenai Layanan.....	7
1. Klasifikasi Layanan.....	9
2. Karakteristik Layanan	10
3. Layanan Purna Jual	11
B. Tinjauan Mengenai Kepuasan	14
1. Strategi pada Kepuasan Konsumen.....	18
2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	20
3. Harapan dan Kepuasan Pelanggan	21
4. Perilaku Pelanggan Yang Tidak Puas	22
5. Perilaku Pelanggan Yang Puas.....	27
C. Studi Terdahulu	28
D. Kerangka Pemikiran.....	33
E. Hipotesis.....	34
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	35
B. Subjek dan Objek Penelitian	36
1. Subjek Penelitian.....	36
2. Objek Penelitian	36
C. Definisi Konseptual.....	36
D. Definisi Operasional	38

E.	Populasi dan Sampel	40
1.	Populasi	40
2.	Sampel.....	41
F.	Teknik Pengujian Instrumen	43
1.	Pengujian Validitas	43
2.	Pengujian Reliabilitas.....	45
G.	Sumber Data.....	46
H.	Teknik Pengumpulan Data.....	47
1.	Riset Lapangan.....	47
2.	Riset Kepustakaan.....	49
I.	Teknik Pengolahan Data	49
J.	Teknik Analisis	50
1.	Analisis Statistik Deskriptif	50
2.	Regresi Linier Sederhana	50
3.	Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial	52
4.	Penyimpangan Asumsi Regresi Model Klasik.....	53

W

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	55
B.	Analisis Deskriptif Statistik	60
1.	Gambaran Umum Responden	60
2.	Deskripsi Jawaban Responden.....	63
3.	Persentase Rata-Rata Jawaban Responden Berdasarkan Variabel	73
C.	Analisis Data	75
1.	Analisis Regresi Sederhana.....	75
2.	Uji Hipotesis	78
3.	Asumsi Klasik	79
D.	Pembahasan.....	81

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	85
B.	Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA