

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
DAFTAR LAMPIRAN .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.5 Kerangka Pemikiran.....	15
1.6 Hipotesis.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi Pelayanan .....	17
2.2 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa .....	19
2.2.1 Karakteristik Jasa .....	19
2.2.2 Klasifikasi Jasa .....	23
2.3 Layanan Pelanggan ( <i>Customer Service</i> ) .....	25
2.4 Kualitas Pelayanan .....	28
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	32
2.6 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	42
2.7 Penelitian Terdahulu .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel .....	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	45

3.3	Metode Pengumpulan Data .....	46
3.3.1	Dokumentasi .....	46
3.3.2	Observasi .....	47
3.3.3	Wawancara .....	47
3.3.4	Kuesioner .....	47
3.4	Operasional Variabel.....	47
3.5	Skala Pengukuran Variabel .....	49
3.6	Validitas dan Reliabilitas .....	49
3.6.1.	Validitas .....	49
3.6.2	Reliabilitas .....	50
3.7	Metode Analisis Data.....	51
3.7.1.	Analisis Kuantitatif .....	51
3.8	Pengujian Hipotesis .....	51
3.8.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji - t) .....	52
3.8.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji - F) .....	52
3.8.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	53

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	54
4.1.1	Uji Validitas .....	54
4.1.2	Uji Reliabilitas .....	55
4.2	Analisis Kualitatif .....	56
4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	58
4.3.1	Tanggapan Tentang Kualitas Layanan (X).....	59
4.3.2	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
4.4	Analisis Kuantitatif .....	64
4.4.1	Uji Regresi Linier Berganda .....	65
4.4.2.	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	65
4.4.3	Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama).....	67
4.5	Implikasi.....	69

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan .....	71
5.2	Saran.....	72

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN