

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kerangka Pemikiran.....	10
1.6 Hipotesis.....	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pemasaran Jasa	13
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	13
2.1.2 Definisi Jasa	16
2.1.3 Klasifikasi Jasa	18
2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.2 Perspektif Terhadap Kualitas Pelayanan	21
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	23

2.3 Kepuasan Konsumen	24
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	24
2.3.2 Mengukur Kepuasan Konsumen	25
2.4 Penelitian Terdahulu	27
III. METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	32
3.4 Data dan Sumber Data	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.7 Metode Analisis Data	38
3.7.1 Uji Alat Kuesioner	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
3.8.1 Analisis Kualitatif	39
3.8.2 Analisis Kuantitatif	40
3.9 Uji Hipotesis	40
3.9.1 Pengujian Hipotesis Secara Keseluruhan (Uji F)	40
3.9.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	41
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Profil Instansi	42
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	44
4.2.1 Uji Validitas	44
4.3 Uji Reliabilitas	47

4.4 Tabulasi Silang Identitas Responden	49
4.4.1 Tabulasi Jenis Kelamin dan Usia	49
4.4.2 Tabulasi Silang Profesi dan Jenis Kelamin.....	50
4.4.3 Tabulasi Jenis Usaha dan Bentuk-Bentuk Usaha	51
4.5 Distribusi Frekuensi Jalaban Responden	52
4.5.1 Tanggapan Tentang Bukti Fisik (X1)	52
4.5.2 Tanggapan Tentang Keandalan (X2)	54
4.5.3 Tanggapan Tentang Daya Tanggap (X3)	57
4.5.4 Tanggapan Tentang Jaminan (X4)	59
4.5.5 Tanggapan Tentang Empati (X5)	61
4.5.6 Tanggapan Tentang Kepuasan Konsumen (Y)	63
4.6 Analisis Kuantitatif	65
4.6.1 Uji Linier Berganda	66
4.6.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	66
4.6.3 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	68
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN