

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
1.4 Kerangka Pemikiran	12
1.5 Hipotesis	14
BAB 2. LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran.....	15
2.1.1 Pengertian	15
2.2 Pelayanan.....	16
2.2.1 Pengertian	16
2.2.2 Karakteristik Jasa	17
2.2.3 Faktor-Faktor Mengukur Pelayanan	18
2.2.4 Mengelola Kualitas Pelayanan.....	20
2.3 Kepuasan Konsumen	21
2.2.1 Pengertian	21
2.2.2 Kepuasan Konsumen dan Pengukurannya	22
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Definisi Operasional Variabel	26
3.3 Sumber Data	28
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel	29
3.5. Metode Analisis	30
3.5.1 Uji Validitas	30
3.5.2 Uji Reabilitas.....	31
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.5.4 Koefisien Determinasi	32
3.5.5 Uji Hipotesis	33
3.5.5.1 Uji F	33
3.5.5.2 Uji T	34

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	37
4.1.1 Uji Validitas	37
4.1.2 Uji Reabilitas.....	38
4.2 Hasil Analisis Tabulasi Silang Variabel Demografi	40
4.3 Distribusi Frekuensi dan Jawaban Responden	44
4.3.1 Tanggapan Tentang Kualitas Pelayanan (X).....	44
4.3.2 Tanggapan Tentang Kepuasan Konsumen (Y)	56
4.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	58
4.5 Analisis Determinasi	60
4.6 Uji Hipotesis.....	61
4.4.2 Uji F	62
4.4.3 Uji T	63
4.5 Pembahasan.....	66

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN