

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Teoritis.....	6
1.6 Hipotesis.....	7

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pemasaran.....	8
2.2 Pemasaran Jasa.....	9
2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5 Penelitian Terdahulu.....	18

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	20
3.2.1 Variabel Penelitian.....	20
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.3 Penentuan Sampel.....	24
3.3.1 Populasi dan Sampel.....	24
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	26

3.5.1 Analisis Kualitatif	27
3.5.2 Analisis Kuantitatif	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.6.1.1 Uji Validitas	28
3.6.1.2 Uji Reabilitas.....	28
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
3.6.3 Uji Hipotesis	29
3.6.3.1 Uji Signifikansi Simultan.....	29
3.6.3.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial	30
3.6.3.3 Koefisien Determinasi.....	31

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	32
4.1.1 Uji Validitas	32
4.1.2 Uji Reabilitas.....	33
4.2 Analisis Kualitatif	35
4.2.1 Hasil Analisis Variabel Demografi	35
4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	38
4.3.1 Tanggapan Tentang Kualitas Pelayanan (X).....	38
4.3.2 Tanggapan Tentang Kepuasan Konsumen (Y)	47
4.4 Analisis Kuantitatif	49
4.4.1 Uji Regresi Linier Berganda	49
4.4.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama.....	51
4.4.3 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial	53
4.5 Pembahasan.....	55

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN