

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. Definisi Kualitas Layanan	8

	2.2.2. Dimensi Kualitas Layanan	9
	2.2.3. Kepuasan Konsumen.....	11
	2.2.4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	12
	2.3. Kerangka Konseptual	13
	2.4. Model Analisis.....	14
	2.5 Hipotesis.....	14
BAB III	METODE PENELITIAN	15
	3.1. Deskripsi Penelitian	15
	3.2. Populasi dan Sampel	15
	3.2.1 Populasi	15
	3.2.2 Sampel.....	15
	3.3. Jenis dan Sumber Data	16
	3.4. Metode Pengumpulan Data	16
	3.5. Definisi Operasional Variabel	17
	3.6 Validitas dan Reabilitas.....	18
	3.7 Metode Analisis Data	18
	3.8 Uji Hipotesis.....	19
	3.8.1 Uji t (Uji Signifikansi).....	19
	3.8.2 Uji F (Uji Signifikansi).....	19

3.9	Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2).	19
3.10	Uji Asumsi Klasik	20
BAB IV	ANALISIS HASIL PENELITIAN	21
4.1	Gambaran Umum	21
4.2	Hasil Analisis Data	21
4.2.1	Analisis Deskriptif	21
4.2.2	Uji Validitas	23
4.2.3	Uji Reliabilitas	24
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	25
4.2.5	Uji Statistik F	27
4.2.6	Uji Statistik t	28
4.2.7	Analisis Koefisien Korelasi (R)	29
4.2.8	Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	30
4.2.9	Uji Asumsi Klasik	31
4.3	Pembahasan	34
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1	Simpulan	42
5.2	Saran	42
	DAFTAR PUSTAKA	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	13
Gambar 2.2	Model Analisis	14



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Kompetitor Perusahaan.....	2
Tabel 3.1	Daftar Keluhan Konsumen.....	3
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel.....	17
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	21
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas.....	23
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	24
Tabel 4.5	Tabel Uji F.....	28
Tabel 4.6	Tabel Uji t.....	28
Tabel 4.7	Analisis Koefisien Korelasi (R).....	30
Tabel 4.8	Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	31
Tabel 4.9	Uji Multikolinearitas.....	31
Tabel 4.10	Uji Heteroskedastisitas.....	32
Tabel 4.11	Uji Normalitas.....	33
Tabel 4.12	Uji Autokorelasi.....	34
Tabel 4.13	Hasil Mean dan Standar Deviasi.....	34
Tabel 4.14	Implikasi Manajerial.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Pra Survey Penelitian.....	A-1
Lampiran B Kuesioner	B-1
Lampiran C Data Konsumen.....	C-1
Lampiran D Rekap Kuesioner.....	D-1
Lampiran E Hasil Pengolahan Data	E-1
Lampiran F Formulir Validasi Skripsi	F-1

