

DAFTAR ISI

Halaman Judu	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Kajian Pustaka	8
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	16

2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan	18
2.2.4 Model CARTER	19
2.3 Kerangka Teoritis	21
2.4 Hipotesis Penelitian	21
2.4.1 Pengaruh Compliance Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.4.2 Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.4.3 Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen	23
2.4.4 Pengaruh Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.4.5 Pengaruh Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.4.6 Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Konsumen ...	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Lokasi Penelitian	28
3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	28
3.2.1 Variabel Penelitian	28
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.2.2.1 Variabel Independen	28
3.2.2.2 Variabel Dependen	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.4.1 Populasi	32
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik Sampel	34
3.5 Validitas dan Reliabilitas	34

3.5.1 Uji Validitas.....	34
3.5.2 Uji Reliabilitas	35
3.6 Analisis Data	35
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	35
3.6.2 Analisis Regresi Berganda.....	35
3.6.3 Uji Hipotesi	36
3.6.3.1 Uji T (Signifikan Parsial).....	36
3.6.3.2 Uji F (Uji Simultan).....	37
3.6.3.3 Analisis Koefisien Determinasi	38
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.4.1 Uji Multikolinieritas.....	39
3.6.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.6.4.3 Uji Normalitas.....	41
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	 43
4.1 Analisis Deskriptif Responden	43
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	44
4.2. Uji Kualitas Data	45
4.2.1. Uji Validitas.....	45
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	47
4.3. Analisis Deskriptif Jawaban Responden.....	48

4.3.1. Compliance.....	48
4.3.2. Assurance	49
4.3.3 Reliability	50
4.3.4. Tangible.....	51
4.3.5. Emphaty.....	52
4.3.6. Responsiveness.....	53
4.3.7. Variabel Kepuasan Konsumen	54
4.4. Analisis Regresi Berganda	55
4.4.1 Model Persamaan Regresi Linier Berganda.....	55
4.5. Uji Asumsi Klasik	57
4.5.1. Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas Residual	57
4.5.2. Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas	59
4.5.3. Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas	59
4.6. Uji Hipotesis.....	60
4.6.1. Uji Hipotesis Untuk Regresi Secara Serentak.....	60
4.6.2. Uji Hipotesis Secara Parsial	61
4.6.3. Analisis Koefisien Determenasi Ganda.....	63
4.6.4 Analisis Korelasi Koefisien Determenasi Parsial.....	63
4.7. Pembahasan Dan Hasil Penelitian	64
4.7.1. Pengaruh Compliance Terhadap Kepuasan Konsumen	64
4.7.2. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.7.3. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4.7.4 Pengaruh Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen	67

4.7.5. Pengaruh Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen	68
4.7.6. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Konsumen	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74



DAFTAR TABEL

2.1. Kerangka Teoritis Penelitian	21
4.1. Jenis Kelamin Responden.....	43
4.2. Usia Responden	44
4.3. Jenjang Pendidikan Responden	44
4.4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	45
4.5. Hasil Uji Reliabilitas	47
4.6. Hasil Analisis Penilaian Variabel Perilaku Karyawan	49
4.7. Hasil Analisis Penilaian Variabel Assurance	50
4.8. Hasil Analisis Penilaian Variabel Reliability	51
4.9. Hasil Analisis Penilaian Variabel Tangible.....	51
4.10. Hasil Analisis Penilaian Variabel Emphaty	52
4.11. Hasil Analisis Penilaian Variabel Responsiveness.....	53
4.12. Hasil Analisis Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen.....	54
4.13. Hasil Regresi	55
4.14. Hasil Pengujian Normalitas.....	58
4.15. Asumsi Klasik Multikolinieritas.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	
Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2	
Daftar Pertanyaan	76
Lampiran 3	
Item Pertanyaan	77

