

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Abstraksi	v
Halaman Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Definisi kualitas	11
2.2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.2.3 Dimensi variabel	14

2.2.4 Kepuasan Konsumen.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
2.4 Hipotesis	18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	19
3.2 Variabel Penelitian.....	19
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4 Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1 Populasi	21
3.4.2 Sampel	21
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	23
3.5.1 Uji Validitas.....	23
3.5.2 Uji Reabilitas.....	23

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen Peneltian.....	26
4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	26
4.1.2 Hasil Uji Reabilitas.....	27
4.2 Analisis Deskriptif.....	28
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	29
4.2.2 Analisis Penilaian Variabel Penelitian.....	31
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
4.3.1 Hasil Analisis Regresi.....	38

4.3.2 Uji F.....	40
4.3.3 Uji T (Parsial).....	40
4.3.4 Koefisien Determinasi.....	42
4.3.5 Analisis Varabel Dominan.....	43
4.4 Pembahasan dan Implikasi.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54

