

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUTAN .....	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 Jasa.....	9
2.2.2 Kualitas Layanan .....	13
2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan .....	18
2.2.4 Kualitas Produk .....	20

2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
2.4 Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	29
3.2 Definisi Operasional variabel .....	29
3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.5 Uji validitas dan Reliabilitas.....	35
3.6. Analisis Data.....	36
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskripsi responden .....	41
4.2 Uji validitas dan Relbailitas.....	43
4.3 Analisis Penilaian Variabel Penilaian.....	45
4.4 Analisis Statistika .....	52
4.5 Pembahasan .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan .....	65
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	33
Tabel 4.4 Usia Responden.....	33
Tabel 4.5 Pendidikan.....	34
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Konsumen Berdasarkan Pendidikan..	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas .....	44
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles .....	45
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability .....	46
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness.....	47
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance .....	48
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Variabel Emphaty.....	49
Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	50
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen .....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Data Penelitian.....	74
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
Lampiran 4 Hasil Regresi.....	95

