

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1Jasa.....	11
2.2.2Pengertian Kualitas Layanan .....	16
2.2.3Dimensi Kualitas Layanan.....	14
2.2.4Metode Airqual .....	18
2.2.5Keunggulan Bersaing.....	19
2.2.6Kinerja Perusahaan .....	21
2.2.7Customer Satisfaction.....	22

2.3Hipotesis Penelitian .....	23
2.4Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Lokasi .....	28
3.2 Unit Analisis .....	28
3.3 Variabel dan Definisi Operasional variabel.....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.5 Data Penelitian.....	33
3.6 Alat Pengumpulan Data.....	34
3.7 Alat Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
4.2 Analisis Deskriptif .....	44
4.3 Analisis Jalur.....	51
4.4 Uji Efek Mediasi .....	58
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.6 Pembahasan.....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA .....	69
----------------------	----

### DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4.4 Usia Responden.....	45
Tabel 4.5 Pendidikan.....	46
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden .....	47
Tabel 4.7 Hasil Analisis Penilaian Variabel Kualitas Layanan .....	48
Tabel 4.8 Variabel Kinerja Perusahaan.....	49
Tabel 4.9 Variabel Keunggulan Bersaing .....	50
Tabel 4.10 Hasil Regresi Model 1.....	51
Tabel 4.11 Hasil Regresi .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Sobel .....	59
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Normalitas .....	60
Tabel 4.14 Asumsi Klasik Multikolinieritas .....	61

### DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Elemen Keunggulan bersaing.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Data Penelitian.....	78
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	87
Lampiran 4 Hasil Olah Data .....	104

