

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTO .....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Peneliti Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Kualitas.....	14

2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3. Dimensi Kualitas.....	16
2.2.4. Jasa Pelayanan.....	17
2.2.5. Kepuasan.....	21
2.2.6. Pelanggan.....	22
2.2.7. Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.8. Mengukur Kepuasan Pelayanan.....	24
2.2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Lokasi Penelitian.....	28
3.3. Jenis Data dan Pengambilan data.....	29
3.4. Populasi dan Sampel.....	29
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5.1. Variabel Independen.....	30
3.5.2 Variabel Dependen.....	33
3.6. Skala Pengukuran.....	33
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.8. Metode Analisis Data.....	36
3.8.1. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	36
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.8.4. Uji T.....	39

3.8.5. Uji F.....	39
3.8.6. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	40
3.8.7. Uji Beda Rata-Rata.....	40

#### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.1. Uji Instrumen Penelitian.....	44
4.1.1. Uji Validitas.....	44
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	46
4.2. Analisis Penilaian Variabel Penelitian.....	48
4.2.1. Analisis Deskriptif Dimensi Tangibles.....	49
4.2.2. Analisis Deskriptif Dimensi Reliability.....	50
4.2.3. Analisis Deskriptif Dimensi Responsiveness.....	52
4.2.4. Analisis Deskriptif Dimensi Assurance.....	53
4.2.5. Analisis Deskriptif Dimensi Empathy.....	55
4.2.6. Analisis Deskriptif Dimensi Kepuasan Pengunjung.....	56
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.1. Uji Normalitas.....	58
4.3.2. Uji Multikolinieritas.....	60
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.5. Uji F.....	70
4.6. Uji T.....	71
4.7. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	74

4.8. Uji Perbandingan.....75

4.9. Pembahasan dan Implikasi.....77

## BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan.....86

5.2. Saran.....87

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil output Uji Reliabilitas MovieBox Gejayan.
- Lampiran 2 Hasil output Uji Reliabilitas BlockBuster.
- Lampiran 3 Hasil output Uji Validitas MovieBox Gejayan.
- Lampiran 4 Hasil output Uji Validitas BlockBuster.
- Lampiran 5 Hasil output Uji Normalitas MovieBox Gejayan dan BlockBuster.
- Lampiran 6 Hasil output Uji Multikolinearitas MovieBox Gejayan dan BlockBuster.
- Lampiran 7 Hasil output Uji Heterokedastisitas MovieBox Gejayan dan BlockBuster.
- Lampiran 8 Hasil output Persamaan Regresi Linear Berganda MovieBox Gejayan dan BlockBuster.
- Lampiran 9 Hasil output Uji T (Parsial) MovieBox Gejayan dan BlockBuster.
- Lampiran 10 Hasil output Uji F (Simultan) MovieBox Gejayan dan BlockBuster.
- Lampiran 11 Hasil output Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) MovieBox Gejayan dan BlockBuster.
- Lampiran 12 Hasil Uji Paired Sample t – test (Uji beda)
- Lampiran 13 Hasil Data Responden MovieBox Gejayan.
- Lampiran 14 Hasil Data Responden BlockBuster.
- Lampiran 15 KuesionerPenelitian