

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTTO.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN TEORI.....	6
2.1. Jasa.....	6
2.2. Kualitas Pelayanan.....	8
2.3. Kepuasan Konsumen.....	11

2.4. Kerangka Konseptual Pemikiran.....	12
2.5. Kerangka Konseptual Pemikiran.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Variabel Penelitian	14
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	14
3.2.1. Kualitas Jasa.....	15
3.2.2. Kepuasan Konsumen.....	18
3.3. Jenis dan Tehnik Pengumpulan Data	18
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	19
3.5. Metode Analisis Data.....	21
3.2.1. Uji Validitas	21
3.2.2. Uji Reliabilitas	22
3.6. Analisis Deskriptif	22
3.7. Analisis Regresi Linear Berganda.....	23
3.8. Uji t / (Pengujian Secara Parsial)	23
3.9. Uji Asumsi Klasik	24
1. Uji Multikolineritas.....	25
2. Uji Heteroskedastisitas.....	25
3. Uji Normalitas	26
4. Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	27
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	29

4.1.1 Hasil Uji Validitas.....	30
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	31
4.2. Analisis Deskriptif	32
4.2.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	34
4.2.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	35
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	35
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
4.3.1.1 Uji F	37
4.3.1.2 Uji t	37
4.3.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
1. Uji Multikolinieritas.....	39
2. Uji Heteroskedastisitas.....	40
3. Uji Normalitas.....	41
4.3.1.4 Koefisien Determinasi Berganda	42
4.4. Pembahasan dan Implikasi	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	14
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.3 Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 4.5 Estimasi Linier Berganda.....	36
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	40
Gambar 4.2 Uji Normalitas	41

