

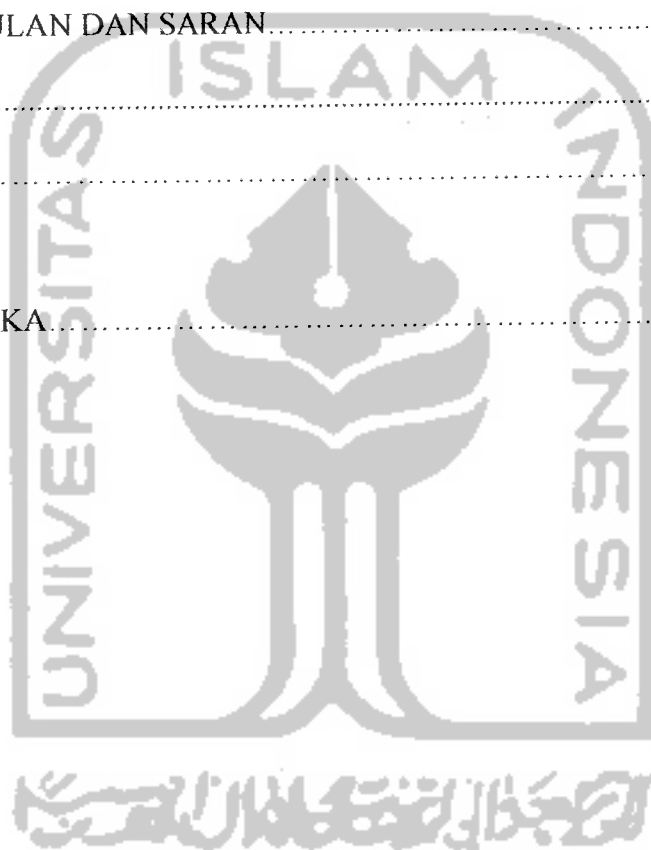
DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan.....	ii
Halaman Judul Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iv
Halaman Pengesahan Skripsi.....	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persembahan.....	viii
Abstrak	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Gambar.....	xviii
Daftar Lampiran.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5

1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kualitas Jasa.....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.3 Kerangka Pemikiran.....	9
2.4 Hipotesis.....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Lokasi Penelitian.....	11
3.2 Variabel Penelitian.....	11
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	12
3.3.1 Karakteristik Konsumen.....	12
3.3.2 Kualitas Jasa.....	12
3.3.3 Kepuasan Konsumen.....	14
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	14
3.4.1 Jenis Data.....	14
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	14
3.5 Pengujian Validitas dan Reabilitas Data.....	15
3.5.1 Uji Validitas.....	15
3.5.2 Uji Reabilitas.....	16
3.6 Populasi dan Sampel.....	17
3.6.1 Populasi.....	17

3.6.2 Sampel.....	17
3.7 Metode Analisis Data.....	19
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	19
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	19
3.7.3 Pengujian Hipotesis dengan Uji Serentak.....	20
3.7.4 Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial.....	21
3.7.5 Uji Asumsi Klasik.....	22
3.7.6 Uji Normalitas.....	24
3.7.7 Uji Linieritas.....	25
3.7.8 Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	26
3.7.9 Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	27
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Instrumen Penelitian.....	28
4.1.1 Uji Validitas.....	28
4.1.2 Hasil Uji Reabilitas.....	29
4.2 Analisis Deskriptif.....	31
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	31
4.2.2 Analisis Penelitian Variabel Penelitian.....	34
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
4.3.1 Uji F.....	40
4.3.2 Uji T.....	40

4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.3.4 Koefisien Determinasi.....	47
4.3.5 Analisis Determinan Parsial.....	48
4.4 Pembahasan dan Implikasi.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil Uji Validitas.....	29
4.2 Ringkasan Hasil Pengujian Reabilitas.....	30
4.3 Usia Responden.....	32
4.4 Pekerjaan Responden.....	33
4.5 Pendapatan Per Bulan.....	34
4.6 Pengkategorian Penilaian Kualitas Jasa dan Kepuasan.....	35
4.7 Deskriptif Penilaian terhadap Variabel Kualitas Jasa.....	36
4.8 Deskriptif Penilaian Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
4.9 Estimasi Regresi Linier Berganda.....	40
4.10 Uji Multikolinearitas.....	44
4.11 Uji Lagrange Multiplier.....	47
4.12 Koefisien Determinasi.....	47
4.13 Koefisien Determinasi Partial.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Teoritik.....	10
4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.2 Uji Normalitas.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I Kuesioner.....	60
II Rekapitulasi Data.....	65
III Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	71
IV Frequency Table.....	79
V Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
VI Uji Asumsi Klasik.....	81
VII Tabel Kolerasi Product Moment.....	84

