

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	8
2.1.3 Kualitas Layanan.....	10
2.1.4 Dimensi Kualitas layanan.....	12
2.1.5 Perilaku konsumen.....	13
2.1.6 Kepuasan konsumen.....	14

2.1.7 Hubungan Antara kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Hipotesis.....	23

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	25
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
3.2.1 Variabel Terikat (Dependent).....	26
3.2.2 Variabel Bebas (Independent).....	26
3.3 Sumber Data.....	30
3.3.1 Data Intern.....	30
3.3.2 Data Ekstern.....	30
3.4 Alat Pengumpul Data.....	31
3.4.1 Pengumpulan data Primer.....	31
3.4.2 Pengumpulan data Sekunder.....	31
3.4.3 Uji Instrumen Alat Pengumpul Data.....	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1 Populasi.....	32
3.5.2 Sampel.....	32
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.5.4 Penentuan jumlah sampel.....	32
3.6 Metode Analisis.....	33
3.6.1 Analisis Kualitatif.....	33
3.6.2 Analisis Kuantitatif.....	34

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden.....	39
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	40
4.2.1 Uji Validitas.....	40
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.2.3 Karakteristik responden Penelitian.....	44
4.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen.....	46
4.3.1 Tanggapan Konsumen terhadap Kepuasan yang diperoleh.....	47
4.3.2 Penilaian Responden terhadap bukti fisik yang Diberikan restoran Dixie Yogyakarta.....	48
4.3.3 Penilaian Responden terhadap Unsur Keandalan yang Diberikan restoran Dixie Yogyakarta.....	50
4.3.4 Penilaian Responden terhadap Unsur Ketanggapan yang Diberikan restoran Dixie Yogyakarta.....	52
4.3.5 Penilaian Responden terhadap Unsur Jaminan yang Diberikan restoran Dixie Yogyakarta.....	53
4.3.6 Penilaian Responden terhadap Unsur Empati yang Diberikan restoran Dixie Yogyakarta.....	54
4.4 Hasil dan Pembahasan.....	56
4.4.1 Uji Regresi Berganda.....	56
4.4.2 Uji Serentak atau Uji F.....	59
4.4.3 Uji Parsial atau Uji T.....	61
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	66
4.4.5 Analisis Korelasi Berganda.....	68

BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan	70
	5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

- A Kuisisioner Penelitian
- B Rekapitulasi Hasil Jawaban Data Validitas dan Reliabilitas
- C Hasil Uji Validitas
- D Hasil Uji Reliabilitas
- E Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden
- F Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel yang Mempengaruhi
Kepuasan Konsumen
- G Hasil Uji Regresi Berganda, Uji F, Uji T, dan Uji Korelasi Berganda
- H Tabel-F, tabel-T dan Pearson Corelations pada alpha 5%

