

DAFTAR ISI

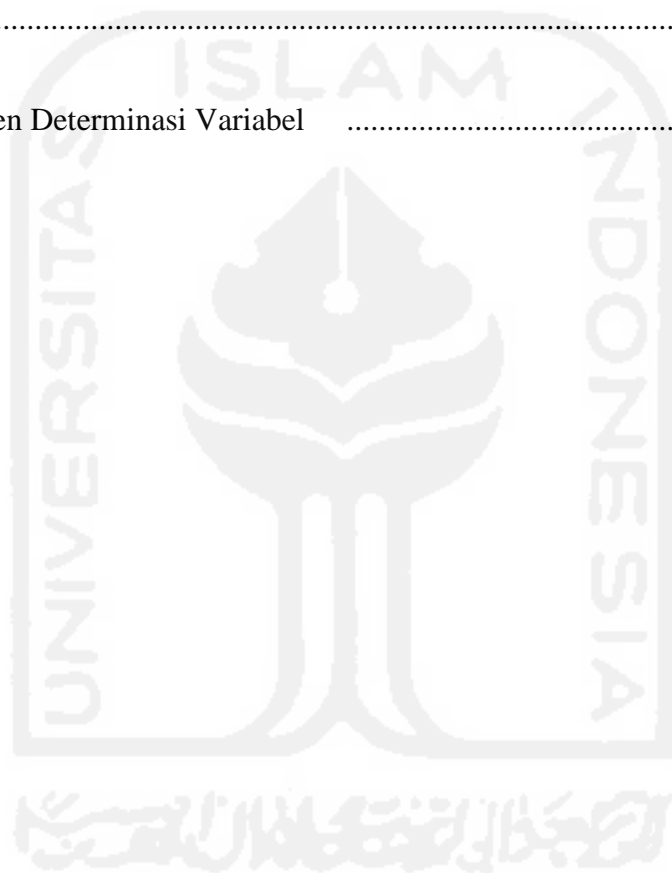
	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN BERITA ACARA	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6

2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.2. Landasan Teori.....	10
2.3. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Metode Penelitian	22
3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen-Instrumen Penelitian	27
3.3. Metode Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Uji Instrumen Penelitian	35
4.2. Analisis Deskriptif	40
4.3. Analisis kuantitatif	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

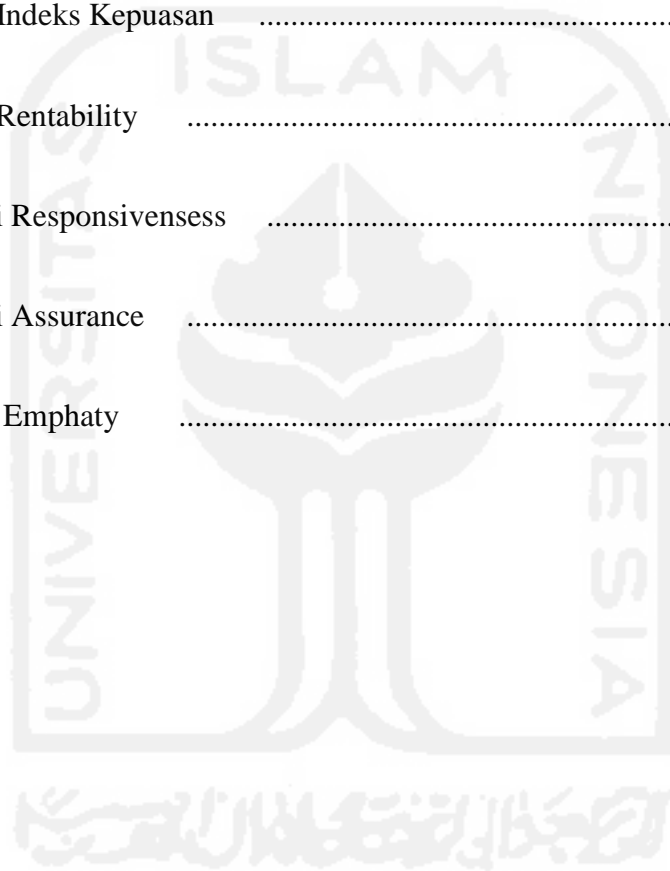
Tabel 4.1.	Rekapitulasi Jumlah Pertanyaan	35
Tabel 4.2.	Hasil Uji Validitas Tangibles	36
Tabel 4.3.	Hasil Uji Validitas Reliability	36
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Responsiveness	37
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Assurance	37
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Emphaty	38
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	38
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	39
Tabel 4.9.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.10.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.11.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.12.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4.13.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	42
Tabel 4.14.	Serqual Gap	42
Tabel 4.15.	Rata-Rata Tingkat Persepsi Dan Harapan Serata Nilai Kesenjanga...	44
Tabel 4.16.	Uji Normalitas	49

Tabel 4.17. Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.18. Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.19. Hasil Uji Autokolerasi	51
Tabel 4.20. Hasil Analisis Regresi Berganda	52
Tabel 4.21. Uji F	55
Tabel 4.22. Koefisien Determinasi Variabel	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1. Diagram Kartesius	31
Gambar 4.1. Analisi Indeks Kepuasan	44
Gambar 4.2. Dimesi Rentability	45
Gambar 4.3. Dimensi Responsivensess	46
Gambar 4.4. Dimensi Assurance	47
Gambar 4.5 Dimensi Emphaty	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Analisis Regresi Linier Berganda

