

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Judul .....	i
Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Berita Acara.....	iv
Abstraksi.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Penciptaan dan Penambahan Nilai.....	8
2.2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.3 Harapan Pelanggan.....	23
2.2.4 Pengertian Kinerja.....	27
2.2.5 Layanan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2.6 Karakteristik Konsumen .....	33
2.3 Hipotesis Penelitian .....	35

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Variabel Penelitian.....	36
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Metode Analisis Data.....	44
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.5.2 Analisis Statistik.....	45

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Deskriptif.....	47
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
4.1.2 Umur Responden.....	49
4.1.3 Tingkat Pendapatan Responden.....	49
4.1.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	50
4.1.5 Jenis Pekerjaan Responden.....	51
4.2 Analisis Statistik	
4.2.1 Analisis Selisih dan Uji Beda Wilcoxon.....	52
4.2.2 Pengujian Hipotesis Uji Beda Wilcoxon.....	53
4.2.3 Pengujian Hipotesis Uji Kruskal Wallis Test.....	56

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
4.1 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Umur Responden.....	49
4.3 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan Responden.....	50
4.4 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden.....	51
4.5 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden.....	52
4.6 Hasil Pengujian Wilcoxon Signed Rank Test.....	54
4.7 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.8 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Umur Responden.....	63
4.9 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan Responden.....	65
4.10 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden.....	66
4.11 Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden.....	67

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 Segitiga Jasa (The Service Triangle).....	9
2.2 Rantai Laba – Pelayanan .....	14
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16

