

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang Masalah	2
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	7
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	7
2.1.1 Konsep Pemasaran	7

2.1.2 Konsep Pemasaran Jasa.....	7
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.1.5 Kepuasan Konsumen	10
2.1.6 Objek Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.4 Hipotesis	35
2.5 Ruang Lingkup	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Variabel Operasional	37
3.3 Tahapan Penelitian.....	42
3.4 Skala Pengukuran	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1 Data Primer	45
3.5.2 Data Sekunder	45
3.6 Populasi dan Sampel.....	46
3.6.1 Populasi.....	46
3.6.2 Sampel	46
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.7.1 Uji Validitas.....	47

3.7.2 Uji Reliabilitas	50
3.8 Metode Analisis Data	51
3.8.1 <i>Method Succesive Interval</i> (MSI)	51
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	52
3.8.2.1 Uji Normalitas	53
3.8.2.2 Uji Multikolinearitas	53
3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas	54
3.8.2.4 Uji Autokorelasi	54
3.9 Teknik Analisis Data	54
3.9.1 Analisis Deskriptif	54
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.10 Pengujian Hipotesis	57
3.10.1 Uji T	57
3.10.2 Uji F	58
3.11 Koefisien Determinasi	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Karakteristik Responden	60
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per-bulan	63

4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel	64
4.2.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	71
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	71
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.2.5 Pengujian Hipotesis	76
4.2.5.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	75
4.2.5.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	78
4.2.6 Koefisien Determinasi	80
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	86
5.2.1 Saran Akademis.....	86
5.2.2 Saran Praktis.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung <i>Barbershop</i> di Bandung perhari.....	4
Tabel 2.1	Skripsi.....	14
Tabel 2.2	Jurnal Nasional	21
Tabel 2.3	Jurnal Internasional.....	28
Tabel 3.1	Operasional Variabel	39
Tabel 3.2	Skor Pertanyaan	44
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	50
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Table 3.6	Kategori Interpretasi Skor	56
Table 4.1	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kehandalan	64
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Responden Variabel Responsivitas	65
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden Variabel Jaminan	66
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Variabel Empati	67
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Variabel Wujud	68
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4.8	Uji Multikolinieritas	73
Tabel 4.9	Uji Autokorelasi	75

Tabel 4.10 Analisis Regresi Linear Berganda	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	79
Tabel 4.13 Tabel Koefisien Determinasi	80
Tabel 4.14 Tabel Pengaruh Secara Parsial.....	81
Tabel 4.15 Tabel Hasil Distribusi Jawaban Responden	82
Tabel 4.16 Tabel Hasil Uji Hipotesis Parsial.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Perusahaan.....	1
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.3	Tahapan Penelitian.....	43
Gambar 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	60
Gambar 4.2	Usia Responden	61
Gambar 4.3	Pekerjaan Responden	62
Gambar 4.4	Pendapatan per-bulan Responden	63
Gambar 4.5	Persentase Variabel Keandalan Garis Kontinum.....	64
Gambar 4.6	Persentase Variabel Responsivitas Garis Kontinum.....	65
Gambar 4.7	Persentase Variabel Jaminan Garis Kontinum.....	66
Gambar 4.8	Persentase Variabel Empati Garis Kontinum	67
Gambar 4.9	Persentase Variabel Wujud Garis Kontinum	69
Gambar 4.10	Persentase Variabel Kualitas Pelayanan Garis Kontinum	70
Gambar 4.11	Persentase Variabel Kepuasan Konsumen Garis Kontinum.....	71
Gambar 4.12	Kurva P-PLOT	72
Gambar 4.13	<i>Scatterplot</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Kuesioner Ordinal
- Lampiran 3 Data Kuesioner MSI