

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambar Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi Misi Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Pertanyaan Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.8 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Pemasaran Jasa	10
2.1.3 Kualitas Layanan	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.5 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25

3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	25
3.2.1	Operasional Variabel	25
3.2.2	Skala Pengukuran	33
3.3	Tahapan Penelitian	34
3.4	Populasi Sample dan Teknik Sampling.....	35
3.4.1	Populasi.....	35
3.4.2	Sample	35
3.4.3	Teknik Sampling	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	37
3.5.1	Jenis Data.....	37
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	37
3.6	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	38
5.6.1	Uji Validitas	38
5.6.2	Uji Reabilitas.....	40
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	41
5.7.1	Uji Asumsi Klasik	41
5.7.2	<i>Method Of Succesive Interval</i> (MSI)	42
5.7.3	Analisis Deskriptif.....	43
5.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda	44
5.7.5	Pengujian Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Karakteristik Responden	48
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	50
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Konsumen Selama Satu Bulan	51
4.2.	Hasil Penelitian	51
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Reliability Warunk Upnormal Bandung.....	53
4.2. 3	Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness Warunk Upnormal Bandung.....	55

4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Assurance Warunk Upnormal Bandung.....	57
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Emphaty Warunk Upnormal Bandung 59	
4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Warunk Upnormal Bandung.....	60
4.2.7 Tanggapan Respoden Terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal Bandung	62
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.1.1 Uji Normalitas	64
4.3.1.2 Uji Multikolinearitas	64
4.3.1.3 Uji Heterokedastisitas	65
4.3.2 Analisis Linear Berganda.....	66
4.3.2 Uji Model (Koefisien Determinasi).....	68
4.3.4 Pengujian Hipotesis	69
4.3.4.1 Uji T.....	69
4.3.4.2 Uji F	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	73
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN I WAWANCARA	78
LAMPIRAN II KUESIONER PENELITIAN	97
LAMPIRAN III HASIL Uji VALIDITAS DAN Uji REABILITAS	102
LAMPIRAN IV HASIL KUISONER.....	104