

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XIV</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>1</b>
<b>LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
<b>IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH.....</b>	<b>5</b>
Identifikasi masalah .....	5
Rumusan Masalah .....	5
<b>TUJUAN PENELITIAN .....</b>	<b>5</b>
<b>KEGUNAAN PENELITIAN .....</b>	<b>6</b>

Penelitian Secara Teoritis.....	6
Kegunaan Penelitian Secara Praktis.....	6
WAKTU DAN PERIODE PENELITIAN.....	7
SISTEMATIKA PENULISAN .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
KUALITAS PELAYANAN.....	9
Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
Kepuasan Konsumen.....	10
PENELITIAN TERDAHULU.....	13
KERANGKA PENELITIAN .....	16
HIPOTESIS PENELITIAN.....	18
RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	18
Variabel Penelitian .....	18
Lokasi Dan Objek Penelitian .....	18
Waktu dan Periode Penelitian .....	18
<b>BAB III.....</b>	<b>19</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
JENIS PENELITIAN.....	19
OPERASIONAL VARIABEL DAN SKALA PENGUKURAN.....	19
Operasional Variabel.....	19
Skala Pengukuran.....	20

TAHAPAN PENELITIAN.....	21
POPULASI DAN SAMPEL.....	22
Populasi.....	22
Sampel.....	22
TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	23
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	24
Uji Validitas .....	24
Uji Reliabilitas .....	25
TEKNIK ANALISIS DATA .....	26
Analisis Deskriptif .....	26
Uji Asumsi Klasik.....	28
Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
Koefisien Determinasi.....	30
Pengujian Hipotesis.....	31
<b>BAB IV .....</b>	<b>33</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	33
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS.....	34
UJI VALIDITAS .....	34
Uji Realibilitas .....	35
ANALISIS DESKRIPTIF .....	36

Tanggapan Responden mengenai Tangible .....	36
Tanggapan Responden mengenai Reliability.....	38
Tanggapan Responden mengenai Responsiveness .....	40
Tanggapan Responden mengenai Assurance .....	41
Tanggapan Responden mengenai Empathy .....	43
Tanggapan Responden mengenai Kepuasan pelanggan .....	44
ANALISIS DATA PENELITIAN.....	46
Uji Asumsi Klasik.....	46
Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
Koefisien Determinasi.....	51
Pengujian Hipotesis.....	52
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....	58
<b>BAB V.....</b>	<b>60</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
KESIMPULAN.....	62
SARAN.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>





