

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LatarBelakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Kerangka Teori.....	11
2.2. KajianTeori.....	12
2.3. Penelitian Sebelumnya.....	20
2.4. Kerangka Pikir.....	21
2.5. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Defenisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	24

3.2.1. Operasional variabel.....	24
3.2.2. Skala Pengukuran.....	25
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.3.1. Populasi.....	26
3.3.2. Sampel.....	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.1. Data Primer.....	27
3.4.2 Data Sekunder.....	28
3.5. Uji Validitas dan Reabilitas	28
3.5.1. Uji Validitas.....	28
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	29
3.6. Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.7. Uji Asumsi Klasik	30
3.7.1. Uji Normalitas.....	30
3.7.2. Uji Multikolonieritas.....	31
3.8. Uji Hipotesis	31
3.8.1. Uji Simultan (Uji F).....	31
3.8.2. Uji Parsial (Uji t).....	31
3.9. Koefisien Determinasi (R²)	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	33
4.1.2. Profil Umum Perusahaan.....	33
4.1.3. Struktur Organisasi Biro Jasa PT. Hayati Pratama Mandiri.....	34
4.2. Pengumpulan Data	35
4.2.1. Kuesioner/ Angket.....	35
4.2.2. Studi Kepustakaan.....	35
4.3. Karakteristik Responden	35
4.3.1. Jenis Kelamin.....	36
4.3.2. Usia.....	36
4.3.3. Pekerjaan.....	37
4.4. Deskriptif Variabel Penelitian	38

4.4.1. Kualitas Pelayanan (X1).....	38
4.4.2. Harga (X2).....	39
4.4.3. Kepuasan Konsumen (Y).....	40
4.5. Analisa Data.....	41
4.5.1. Analisis Instrumen.....	41
4.5.1.1. Uji Validitas.....	41
4.5.1.2. Uji Relibilitas.....	42
4.5.2. Analisis Linear Berganda.....	43
4.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	44
4.5.3.1. Uji Normalitas.....	44
4.5.3.2. Uji Multikolinieritas.....	44
4.5.4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	45
4.5.5. Uji Hipotesis.....	46
4.5.5.1. Uji Simultan (Uji F).....	46
4.5.5.2. Uji Parsial (Uji t).....	46
4.6. Teknik Analisa.....	47
4.6.1. Teknik Analisa Deskriptif.....	47
4.6.1.1. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	47
4.6.1.2. Tanggapan Responden Mengenai Harga.....	48
4.6.1.3. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	49
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	64