

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.7 Defenisi Operasional	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	5
2.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	5
2.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Tolak Ukur Kualitas Pelayanan	7
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	8
2.2 Kepuasan Konsumen	
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	9
2.2.2 Metode Mengukur Kepuasan Konsumen	9
2.2.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	10
2.2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen	10

2.2.5 Ciri – Ciri Konsumen Yang Puas	11
2.2.6 Indikator Kepuasan Konsumen	11
2.3 Kerangka Pemikiran	11
2.4 Hipotesis	12
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	13
3.2 Variabel Penelitian	13
3.3 Populasi dan Sampel	
3.3.1 Populasi	14
3.3.2 Sampel	14
3.4 Instrumen Penelitian	14
3.5 Teknik Pengumpulan Data	15
3.6 Teknik Analisa Data	15
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	
3.7.1 Lokasi	19
3.7.2 Jadwal Penelitian	20
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian	21
4.1.1 Verifikasi Data	21
4.1.2 Karakteristik Responden	21
4.1.3 Pengolahan Angket	22
4.2 Analisa Hasil Pembahasan	44
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	ix
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Tabel 4.2	Daftar Responden Berdasarkan Umur.....	21
Tabel 4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel X	22
Tabel 4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Y	23
Tabel 4.5	Perhitungan Validitas Variabel X No. 1	24
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Validitas Pertanyaan Variabel X	27
Tabel 4.7	Perhitungan Validitas Variabel Y No. 1	27
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Validitas Pertanyaan Variabel Y	30
Tabel 4.9	Angket Untuk Item Ganjil X.....	30
Tabel 4.10	Angket Untuk Item Genap X.....	31
Tabel 4.11	Persiapan Perhitungan Reliabilitas	32
Tabel 4.12	Angket Untuk Item Ganjil Y.....	34
Tabel 4.13	Angket Untuk Item Genap Y.....	35
Tabel 4.14	Persiapan Perhitungan Reliabilitas.....	36
Tabel 4.15	Persiapan Perhitungan Koefisien Korelasi Antara Variabel X Dan Variabel Y.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 4.1	Regresi Linear Sederhana.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Dokumentasi Foto Penelitian
- Lampiran 3 Nilai – Nilai r *Product Moment*
- Lampiran 4 Nilai – Nilai Dalam Distribusi