

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Pembatasan Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat teoritis	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11
BAB 2 LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Teori Terkait	12
2.1.1 Prilaku Konsumen	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Jasa	15
2.1.3.1 Karakteristik Jasa	16
2.1.4 Pelayanan	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan	17
2.1.5.1 Komponen Kualitas Pelayanan	18
2.1.5.2 Dimensi dan indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.6 Strategi Promosi	21
2.1.6.1 Dimensi dan Indikator Strategi Promosi	22
2.1.7 Fitur	23

2.1.7.1 Indikator Fitur	25
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Hubungan Antar Variabel	29
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.3.2 Hubungan Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.3.3 Hubungan Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi dan Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.3.5 hubungan fitur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan	31
2.4 Hipotesis	31
2.5 Model Penelitian	32
BAB 3 METODE PENELITIAN	33
3.1 Rancangan Penelitian	33
3.2 Jenis Penelitian	33
3.3 Objek Penelitian	33
3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.4.1 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5 Jenis dan Sumber Data	35
3.5.1 Jenis Data	35
3.5.2 Sumber Data	36
3.6 Operasionalisasi Variabel	36
3.6.1 Kualitas Pelayanan (X1)	37
3.6.2 Strategi Promosi (X2)	37
3.6.3 Fitur (X3)	37
3.6.4 Kepuasan Pelanggan (Y)	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Uji Validitas	39
3.7.2 Uji Reliabilitas	40
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.7.3.1 Uji Multikolinieritas	41
3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas	42
3.7.3.3 uji Normalitas	42
3.7.4 Analisis Regresi Berganda	43
3.7.5 Pengujian Hipotesis	43
3.7.5.1 Uji t	43
3.7.5.2 Uji F	44
3.7.5.3 Koefisien Determinasi R ²	45
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Karakteristik Responden	46

4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.1.2.1 Uji Validitas	49
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	52
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	53
4.1.3.1 Uji Normalitas	53
4.1.3.2 Uji Multikolinieritas	54
4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas	55
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.1.5 Pengujian Hipotesis	57
4.1.5.1 Uji t	57
4.1.5.2 Uji F	58
4.1.5.3 Koefesien Determinasi R^2	59
4.1.5.4 Analisis Faktor Dominan	60
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	60
4.2.1 Pengaruh X_1 Terhadap Y	60
4.2.2 Pengaruh X_2 Terhadap Y	61
4.2.3 Pengaruh X_3 Terhadap Y	62
4.2.4 Pengaruh X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap Y	63
4.2.5 X_3 Memiliki Pengaruh Paling Dominan Terhadap Y ..	63
4.3 Temuan Penelitian	64
4.5 Keterbatasan Penelitian	64
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
5.3 Implikasi Penelitian	69
5.3.1 Implikasi teoritis	69
5.3.2 Implikasi Praktis	69
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR LAMPIRAN	74