

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSRTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Idenifikasi dan Pembatasan Masalah .....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	5
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Kegunaan Penelitian .....	7
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.2 Dimensi Indikator Kualitas pelayanan .....	11
2.1.1.3 Prinsip- prinsip Kualitas pelayanan.....	12
2.1.1.4 Kesenjangan Kualitas pelayanan.....	14
2.1.2 Pengertian Kualitas Produk.....	17
2.1.3 Persepsi Nilai .....	22
2.1.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.4.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.4.3 Menentukan tingkat Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	32
2.4 Hipotesis.....	35
2.5 Model Penelitian .....	35

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1 Desain Riset.....	36
3.2 Jenis Dan Sumber Data .....	36
3.2.1 Jenis Data.....	36
3.2.2 Sumber Data.....	36
3.3 Populasi Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.3.1 Populasi .....	37
3.3.2 Sampel .....	37
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.4 Metode Pengumpulan data .....	38
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5.1 Definisi Variabel .....	39
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	41
3.6 Teknik analisis Data .....	42
3.6.1 Uji Instumen .....	42
1. Uji Validitas .....	42
2. Uji Reliabilitas .....	43
3.6.2 Uji asumsi klasik .....	44
1. Uji Normalitas .....	44
2. Uji Uji Multikolinieritas .....	45
3. Uji Heterokedastisitas .....	45
3.6.3 Uji Hipotesis.....	46
1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
2. Uji F.....	47
3. Uji t.....	47
4. Uji Koefisien Determinasi.....	48

### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.2 Pembahasan .....	62
4.7 Temuan Penelitian.....	64
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	64

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Implikasi Penelitian.....	67
5.3 Saran .....	69

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	71
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	73
-----------------------	----

## DAFTAR TABEL

Nama Tabel	Halaman
1.1 Pr Survey.....	4
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
3.1 Definisi operasional .....	41
3.2 Pedoman angka reliabilitas .....	44
4.1 Jenis Kelamin .....	49
4.2 Berdasarkan usia .....	50
4.3 Berdasarkan pendidikan terakhir .....	50
4.4 Berdasarkan penghasilan.....	51
4.5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	52
4.7 Uji Validitas Variabel Persepsi Nilai .....	52
4.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	52
4.9 Nilai <i>cronbach alpha</i> .....	54
4.10 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	56
4.11 Hasil Uji Autokorelasi.....	57
4.12 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
4.13 Hasil Uji F.....	59
4.14 Hasil Uji t .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Nama	Halaman
2.5 Model Penelitian .....	35
4.1 Grafik Normal Probabylity Plot .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nama Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Daftar Pustaka .....	71
2. Kuisisioner .....	73
3. Tabulasi 30 Responden .....	77
4. Tabulasi 140 Responden .....	79
4. Tabulasi 140 Responden .....	84
4. Tabulasi 140 Responden .....	88
4. Tabulasi 140 Responden .....	92
5. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	98
6. Uji Asumsi Klasik Dan Uji Regresi .....	100