

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                          | i       |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....             | ii      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                         | iii     |
| <b>ABTRAKSI</b> .....                               | vi      |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                             | vii     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                           | x       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                          | xiii    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                        | xiv     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                            |         |
| A. Latar Belakang.....                              | 1       |
| B. Identifikasi Masalah Dan Pembatasan Masalah..... | 3       |
| C. Perumusan Masalah.....                           | 4       |
| D. Tujuan Penelitian.....                           | 4       |
| E. Manfaat Penelitian.....                          | 5       |
| F. Sistematika Penulisan.....                       | 5       |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                        |         |
| A. Pengertian Jasa.....                             | 7       |
| B. Pelayanan.....                                   | 9       |
| C. Kualitas pelayanan.....                          | 10      |

|   |           |
|---|-----------|
| D. Kepuasan.....  | 18        |
| E. Pelanggan.....   | 21        |
| F. Pengertian dan Manfaat Kepuasan Pelanggan.....               | 22        |
| G. Kerangka Pemikiran.....                                      | 24        |
| H. Hipotesis.....   | 27        |
| <b>BAB III</b> <b>METODE PENELITIAN</b>                         |           |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian.....                             | 28        |
| B. Jenis dan Sumber Data.....                                   | 28        |
| C. Teknik Pengumpulan Data.....                                 | 29        |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian.....                          | 30        |
| E. Metode Analisis Data.....                                    | 32        |
| F. Definisi Operasional Variabel.....                           | 38        |
| <b>BAB IV</b> <b>KARATERISTIK RESPONDEN.....</b>                | <b>42</b> |
| <br><b>BAB V</b> <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>         |           |
| A. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen | 46        |
| B. Hasil Uji Reliabilitas.....                                  | 49        |
| C. Rekapitulasi Jawaban Tanggapan terhadap Kualitas.....        | 59        |
| D. Rekapitulasi Jawaban Tanggapan terhadap Kepuasan.....        | 69        |
| E. Analisis Regresi Berganda.....                               | 70        |

|        |                           |    |
|--------|---------------------------|----|
| BAB VI | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 76 |
|        | DAFTAR PUSTAKA.....       | 78 |
|        | LAMPIRAN - LAMPIRAN.....  | 79 |