

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Berpikir .....	9

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Pengertian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan....	13
1. Definisi Pelanggan / Konsumen .....	13
2. Definisi Kepuasan Pelanggan / Konsumen .....	14
3. Indeks Kepuasan Pelanggan .....	17
4. Definisi Kualitas Pelayanan .....	18
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan. ....	19
1. Faktor Faktor Kepuasan Konsumen .....	19
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
4. Perilaku konsumen .....	24
C. PT. Indomarco Pristama (Indomaret) .....	25
1. Sejarah Indomaret.....	25
2. Jumlah Outlet Indomaret .....	26
3. Visi dan misi Indomaret .....	26
4. Omset Penjualan.....	26
5. Karyawan Indomaret .....	26

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	27
B. Variabel Penelitian .....	27

1. Definisi konseptual.....	27
2. Definisi operasional.....	28
C. Populasi dan Sampel.....	28
1. Populasi .....	28
2. Sampel Penelitian.....	29
D. Instrumen Penelitian.....	30
1. Tipe dan Skala Alat Ukur.....	30
2. Teknik Skoring.....	31
3. Kisi-kisi kuesioner.....	31
4. Data Penunjang.....	33
E. Uji coba alat ukur .....	33
1. Validitas item .....	33
2. Reliabilitas.....	34
F. Teknik Analisis Data .....	35
1. Untuk Kategorisasi.....	36
2. Untuk Berdasarkan Data Penunjang.....	36
3. Dimensi Dominan.....	37
G. Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
H. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	38
I. Prosedur dan Pelaksanaan Penelitian .....	41

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	43
B. Uji Normalitas .....	46
C. Gambaran Umum Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret Di Jalan Sudirman Cikokol Tangerang.....	48
D. Gambaran Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret di Jalan Sudirman Cikokol Tangerang Berdasarkan Data Penunjang. ....	52
E. Dimensi Dominan Terhadap Pelayanan Indomaret di Jalan Sudirman Cikokol Tangerang.....	59

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	63
B. Saran .....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**