DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL …… i

LEMBAR PERSETUJUAN …….. ii

KATA PENGANTAR …… **iii**

ABSTRAKSI ..... **v**

DAFTAR ISI ……..... **vi**

DAFTAR TABEL ……...…… **ix**

DAFTAR GAMBAR ……... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Penelitian…… 1

B. Identifikasi Masalah…… 3

Pembatasan Masalah…… 4

C. Perumusan Masalah…….…… 4

D. Tujuan Penelitian……. 4

E. Manfaat Penelitian……... 5

F. Sistematika Penulisan…….. 6

BAB II LANDASAN TEORITIS 8

A. Pengertian Jasa..... …..……. 8

B. Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa.....……..... 11

C. Kualitas Pelayanan Jasa ...……..... 12

D. Dimensi Kualitas Jasa……..……..... 14

E. Kepuasan Konsumen.....…… 18

F. Kerangka Pikir Penelitian.....24

G. Hipotesis.....25

BAB III METODE PENELITIAN 26

A. Waktu dan Tempat Penelitian ….....……..……... 26

B. Jenis dan Sumber Data ……...……..…… 26

C. Populasi dan Sampel ……..…….…….……..…… 27

D. Metode Pengumpulan Data ……...…….…….……....27

E. Metode Analisa Data.... ……..…… 28

F. Definisi Operasional Variabel ..…....…….…….… 36

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Gambaran Umum Perusahaan..... 40

B. Karakteristik Responden..... 41

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas …..... 45

B. Uji Reliabilitas 48

C. Analisis Deskriptif kualitas pelayanan dan kepuasan 49

D. Analisa Korelasi ……..... 94

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 97

B. Saran..... 99

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN–LAMPIRAN 102