

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>.....i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>.....ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>.....iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>.....iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>.....v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>.....vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>.....xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>.....xii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	6
D. Kontribusi Penelitian .....	7
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN           PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Pemasaran Jasa.....	8
1. Karakteristik Jasa .....	8
2. Katagori Bauran Jasa .....	9
3. Pelayanan Perbaikan .....	11
4. Kualitas Layanan .....	12
5. Kualitas Produk .....	17
6. Kepuasan Pelanggan .....	22
7. Penelitian Terdahulu .....	30
B. Rerangka Pemikiran .....	33
C. Pengembangan Hipotesis .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B. Desain Penelitian.....	35
C. Definisi dan Oprasional Variabel.....	36
1. Definisi Variabel.....	36
2. Variabel Independen.....	36
3. Variabel Dependen.....	36
4. Operasional Variabel.....	37
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
1. Populasi Penelitian.....	39
2. Sampel Penelitian.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Skala Pengukuran.....	42
G. Metode Analisis Data.....	42
1. Analisis Partial Least Square.....	43
2. Analisis Statistik Inferensial.....	44
3. Analisa Outer Model.....	45
4. Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	47

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum.....	51
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	52
B. Statistik Deskriptif Respponden.....	53
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	55
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	56

C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	56
1. <i>Evaluasi Measurement Model</i> (Merancang Outer Model) .....	57
2. Pengujian Model Struktural / Uji Hipotesisi ( <i>Inner Model</i> ) .....	64
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
<b>BAB V   KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN .....	78

