

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	10
2.1. Kualitas Layanan .....	10
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan .....	10
2.1.2. Definisi Kualitas Layanan .....	13
2.2. Perilaku Konsumen .....	20

2.2.1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	20
2.2.2. Variabel-variabel Dalam Mempelajari Perilaku Konsumen .....	24
2.3. Kebutuhan Konsumen .....	25
2.3.1. Pengertian Kebutuhan .....	25
2.3.2. Tipologis Kebutuhan .....	25
2.4. Tipe-tipe Konsumen .....	27
2.4.1. Tipe-tipe Konsumen Menurut Ernerst Kretschmer .....	27
2.4.2. Tipe-Tipe Konsumen Menurut Johnstone .....	29
2.5. Kepuasan Konsumen .....	34
2.6. Mengukur Kepuasan Konsumen .....	35
2.7. Penelitian Terdahulu .....	37
2.8. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	42
2.9. Hipotesis Penelitian .....	43
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b> .....	44
3.1. Desain Penelitian .....	44
3.2. Variabel Penelitian .....	44
3.2.1. Identifikasi Variabel Penelitian .....	44
3.2.2. Definisi Konseptual, Operasional, dan Instrumen Penelitian .....	45
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
3.3.1. Populasi .....	45
3.3.2. Sampel .....	45

3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5. <i>Setting</i> , Instrumen Penelitian, dan Jenis Data .....	49
3.5.1. <i>Setting</i> .....	49
3.5.2. Instrumen Penelitian .....	50
3.5.3. Jenis Data.....	50
3.6. Teknik Analisis Data .....	50
3.6.1. Uji Kualitas Instrumen .....	51
3.6.1.1. Uji Validitas .....	51
3.6.1.2. Uji Reliabilitas .....	52
3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....	53
3.6.2.1. Uji Normalitas.....	53
3.6.2.2. Uji Linieritas .....	53
3.6.3. Analisis Deskriptif.....	53
3.6.4. Uji Hipotesis.....	54
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	55
4.1. Hasil Penelitian.....	55
4.1.1. Deskriptif Obyek Penelitian .....	55
4.1.1.1. Nama Universitas.....	55
4.1.1.2. Gambaran Umum.....	55
4.1.2. Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	56
4.1.2.1. Hasil Uji Validitas.....	56
4.1.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.1.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58

4.1.3.1. Hasil Uji Normalitas .....	58
4.1.3.2. Hasil Uji Linieritas.....	59
4.1.4 Hasil Analisis Deskriptif .....	60
4.1.4.1. Statistik Deskriptif .....	60
4.1.4.2. Gambaran Persepsi Responden.....	61
4.1.5. Hasil Uji Hipotesis .....	66
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
<b>BAB V: KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN</b>	
<b>SARAN.....</b>	<b>72</b>
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	72
5.3. Saran .....	72
5.3.1. Saran Ilmiah.....	72
5.3.2. Saran Praktis.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>