

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Maksud Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Praktisi	13
1.5.2 Teoritis	13
1.5.3 Penelitian Selanjutnya	13
1.6 Ruang Lingkup	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2 Kepercayaan	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan	26
2.1.4 Fasilitas	30
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.4 Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Variabel Penelitian.....	40
3.3 Definisi Operasional	41
3.4 Populasi dan Sampel	47
1. Populasi	47
2. Sampel	47
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.6 Metode Analisis Data	50
1. Analisis Kuantitatif	50
2. Analisis Deskriptif	50
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	51
a. Validitas Data	51
b. Reliabilitas Data	51
4. Uji Asumsi Klasik	52
a. Uji Normalitas	52
b. Uji Multikolinearitas	53
a. Uji Heteroskedastisitas	53
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
5. Uji Hipotesis	54
a. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji-t)	55
c. Uji Signifikan Simultan (Uji-f).....	56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan	57
4.2 Hasil Penelitian	60
1. Karakteristik Responden	60
2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	62
3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	70
a. Validitas Data	70

b. Reliabilitas Data	71
4. Hasil Uji Asumsi Klasik	73
a. Uji Normalitas	73
b. Uji Multikolinearitas	74
c. Uji Heteroskedastisitas	75
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
6. Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi	77
7. Hasil Hipotesis	79
Uji Analisis Regresi Linier Berganda	79
Uji Signifikan Parameter Individual (Uji T)	81
Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	81
4.3 Pembahasan.....	82
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	95