

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Konsep dan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.3 Hubungan Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.4 Populasi dan Sampel	11
2.1.5 Skala Likert.....	12
2.1.6 Uji Validitas.....	12
2.1.7 Uji Reabilitas	15
2.1.8 Uji Regresi Linear	15

2.2	Penelitian Terdahulu	17
2.3	Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Jenis Penelitian	21
3.2	Jenis Data dan Informasi	21
3.3	Metode Pengumpulan Data	22
3.4	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	24
3.5	Langkah – Langkah Penelitian	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		30
4.1	Pengumpulan Data	30
4.1.1	Sejarah Perusahaan	30
4.1.2	Struktur Organisasi dan Fungsi	32
4.1.3	Proses Pelayanan	33
4.2	Pengolahan Data	33
4.2.1	Pengujian sampel dengan metode solvin	33
4.2.2	Rekapitulasi Jenis Responden	34
4.2.3	Analisis Kualitas Pelayanan	35
4.3	Pengujian Kualitas Data	38
4.3.1	Uji Validitas	38
4.3.2	Uji Reabilitas	40
4.3.3	Uji Normalitas	41
4.4	Pengujian Regresi Linear	42
4.4.1	Uji t (parsial)	42
4.4.2	Uji f (simultan)	45
4.4.3	Koefisien Diterminasi (R^2)	47
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		49
5.1	Hasil	49
5.1.1	Uji kualitas data	49
5.1.2	Uji asumsi klasik	50
5.1.3	Uji Hipotesis	50

5.2	Pembahasan.....	53
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		56
6.1	Kesimpulan.....	56
6.2	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		58



UNIVERSITAS
MERCU BUANA