

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	5
2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3. Karakteristik Kualitas Pelayanan	7
2.1.4. Definisi Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.6. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.7. Manfaat Kepuasan Konsumen	13

2.1.8. Hubungan Variable yang Diteliti dengan Kepuasan Konsumen	14
2.1.9. Metode <i>Servqual</i>	18
2.1.10. Analisi Kuantitatif	19
2.1.11. Perumusan Hipotesis.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Jenis Data dan Informasi	25
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	26
3.5 Langkah – Langkah Penelitian	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	29
4.1 Pengumpulan Data.....	29
4.1.1 Profil Perusahaan.....	29
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	29
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	30
4.1.4 Format Kuisisioner.....	30
4.1.5 Variabel dan Definisi Konseptual Variabel Penelitian.....	31
4.1.6 Alur Penelitian	35
4.1.7 Kuesioner	36
4.1.8 Obervasi	36
4.1.9 Studi Pustaka.....	36
4.2 Pengolahan Data	36
4.2.1. Populasi.....	36
4.2.2. Uji Instrumen Penelitian.....	37
4.2.3. Uji Validitas.....	37
4.2.4. Uji Realibilitas	41

4.2.5. Deskripsi Karakteristik responden	43
4.2.6. Deskripsi Data Penelitian.....	46
4.2.7. Pengujian Asumsi Klasik.....	52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Dimensi <i>Tangible</i>	61
5.2 Dimensi <i>Reliability</i>	62
5.3 Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
5.4 Dimensi <i>Assurance</i>	63
5.5 Dimensi <i>Emphaty</i>	63
5.6 Dimensi <i>Responsiveness</i>	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	65
6.1 Kesimpulan.....	65
6.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

UNIVERSITAS
MERCU BUANA