

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b>	i
<b>ABSTRAK</b>	ii
<b>PENGESAHAN</b>	iii
<b>PERNYATAAN</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>DAFTAR ISI</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL</b>	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	x
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
<b>BAB II: DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	11
2.1 Sejarah Perusahaan	11
2.2 Visi, Misi dan Moto Perusahaan	12
2.3 Lingkup Bidang Usaha	13
2.4 Sumber Daya	19
2.5 Struktur Organisasi	21
<b>BAB III: KAJIAN PUSTAKA</b>	24
3.1 Kajian Pustaka	24
3.2 Konsep Kepuasan Pengguna dan Loyalitas	27
3.3 Konsep Kualitas Pelayanan	29
3.4 Konsep Pengukuran Kepuasan	37
3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	39
3.6 Kerangka Konsep	41
3.7 Hipotesis	44

**BAB IV: METODE PENELITIAN** 45

4.1	Pengumpulan Data	45
4.2	Populasi	46
4.3	Sampel	46
4.4	Instrumen Penelitian	48
4.5	Skala Likert	50
4.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.7	Uji Normalitas	52
4.8	Uji Multikolinieritas	52
4.9	Uji Autokorelasi	53
4.10	Koefisien Determinasi	53
4.11	Uji F	55
4.12	Uji-t	55

**BAB V: HASIL DAN ANALISIS** 56

5.1	Analisis Deskriptif Pengguna Jasa	56
5.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Terkumpul	60
5.3	Normalitas Data	62
5.4	Multikolinieritas dan Autokorelasi	63
5.5	Nilai Koefisien Determinasi	65
5.6	Hasil Uji Simultan	66
5.7	Hasil Uji Parsial	68

**BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN** 71

6.1	Kesimpulan	71
6.2	Saran	72

**DAFTAR PUSTAKA** 75

**LAMPIRAN** 77

**RIWAYAT HIDUP** 88

