

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Teori Pemasaran Jasa	5
2.2. Teori Kualitas	8
2.2.1. Pengertian Tentang Kualitas	8
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	
3.1.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
1. Lokasi Penelitian	20
2. Waktu Penelitian	20
3.1.2. Sejarah Singkat Perusahaan	21
1. Sejarah PT. Anuttara Teknik	21
2. Struktur Organisasi	22
3. Tugas Masing-masing Bagian	22
4. Visi dan Misi PT. Anuttara Teknik	24
3.2. Metode Penelitian	24
3.3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian	24

	3.3.1. Kerangka Konseptual	24
	3.3.2. Hipotesis Penelitian	25
3.4.	Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.5.	Definisi Operasional dan Pengukurannya	27
3.6.	Metode Pengumpulan Data	28
3.7.	Metode Analisis Data	29
	3.7.1. Analisis Pengambilan Keputusan	29
	a. Analisis Korelasi	29
	b. Analisis Regresi Linear Sederhana	30
	c. Uji Hipotesis	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	
4.1.	Karakteristik Koresponden	32
4.2.	Analisis Derskriptif	33
4.3.	Analisis Regresi Linear Sederhana	37
	4.3.1. Uji Statistik Nilai Koefisien Korelasi	
	Parsial dengan Uji t-tes	37
4.4.	Pembahasan	40
BAB V	KESIMPULAN dan SARAN	
5.1.	Kesimpulan	41
5.2.	Saran	41
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	