

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian jasa.....	6
2.2 kualitas layanan	8
2.3 Kepuasan Konsumen	10
2.4 Model Penelitian dan Hipotesis.....	13
2.5 Penelitian terdahulu.....	15
2.6 kerangka pemikiran	21
BAB III.....	22

METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4 Metode Pengolahan dan Analisa Data.....	26
3.4.1 Pengujian Data.....	26
3.4.2 Data Asumsi Klasik.....	27
3.4.3 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	29
3.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.5 langkah langkah penelitian.....	32
BAB IV.....	33
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN.....	33
4.1 Pengumpulan data.....	33
4.1.1 Sejarah perusahaan.....	33
4.1.2 Struktur organisasi dan fungsi.....	36
4.1.3 Proses pelayanan.....	38
4.2 Pengolahan data.....	38
4.2.1 Rekapitulasi jenis responden.....	38
4.2.2 Analisis kualitas pelayanan.....	40
4.3 Uji Kualitas Data.....	45
4.3.1 Uji Validitas.....	45
4.3.2 Uji Reabilitas.....	47
4.4 Pengujian asumsi klasik.....	48
4.4.1 Uji Normalitas.....	48
4.4.2. Uji Multikolinieritas.....	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51

4.5 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	52
4.5.1 Uji regresi partial (t)	52
4.5.2 Uji simultan F	55
4.5.3 Koefisien Determinasi	56
4.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	57
BAB V	59
HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Hasil	59
5.1.1 Uji kualitas data	59
5.1.2 Uji asumsi klasik	61
5.1.3 Uji hipotesis	63
5.2 Pembahasan	67
BAB VI	69
KESIMPULAN DAN SARAN	69
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71