DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK i

LEMBARAN PENGESAHAN ii

LEMBARAN PERNYATAAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR GRAFIK xiv

DAFTAR SINGKATAN xv

DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 2

1.3. Tujuan Penelitian 3

1.4. Manfaat Penelitian 4

BAB II KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 5

2.1. Pengertian Jasa 5

2.2. Karaketrristik jasa 9

2.3. Pengertian Kualitas Jasa 13

2.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan 15

2.4.1. Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan 21

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

2.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Ketidak Puasan Pelanggan .. 22

2.5. Kualitas Jasa Menurut Persepsi Pelanggan 23

2.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 25

2.7. Kerangka Konsepsional 28

2.8. Hipotesis 29

BAB III OBJJEK DAN METODE PENELITIAN 30

3.1.Jenis Penelitian 30

3.2.Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel 31

3.2.1. Populasi 31

3.2.2. Sampel 31

3.3. Variabel Penelitian 32

3.4. Definisi Oprasional dan Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 34

3.5. Metode Analisa Data 37

3.5.1.Teknik Pengumpulan Data 37

3.5.2. Jenis Data 38

3.6. Teknik Pengilahan Data 39

3.6.1. Uji Coba Instrumen 40

3.6.2. Teknik Analisa Data 41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50

4.1. Deskripsi Perusahan 50

4.2. Deskripsi data 53

4.2.1. Identifikasi Responden 53

4.2.2. Pengujian Data 55

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng

4.2.2.1. Uji Pendahuluan 55

4.2.2.2. Uji Linieritas 60

4.2.2.3. Uji Normalitas 65

4.2.2.4. Uji Autokorelasi 66

4.2.2.5. Distribusi Frekuensi 67

4.2.2.6. Persepsi Responden Pada Variabel Penelitian 73

4.3. Analisis 79

4.3.1. Tangible Terhadap Kepuasan Pelanggan 80

4.3.2. Reliability Terhadap Kepuasan Pelanggan 81

4.3.3. Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan 82

4.3.4. Anssurence Terhadap Kepuasan Pelanggan 84

4.3.5. Empaty Terhadap Kepuasan Pelanggan 86

4.3.6. Variabel Tangible,Reliability, Responsiveness, ANssurence, Empaty Secara Simulat Terhadap Kepuasan Pelanggan 87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 91

5.1.Kesimpukan 91

5.2. Saran- saran 93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://lib.mercubuana.ac.id/id
Menteng