

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Pembatasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Kegunaan.....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	5
2.1.2 Pengertian Jasa .....	5
2.1.3 Pendekatan Kualitas Jasa .....	7
2.1.4 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.6 Uji Kecukupan Data.....	13
2.1.7 Hubungan Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Konsumen.....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Diagram Umum Penelitian.....	21
3.2 Studi Lapangan.....	22
3.3 Perumusan Masalah .....	22
3.4 Penentuan Tujuan Penelitian.....	22
3.5 Penentuan Metode Penyelesaian Masalah .....	22
3.6 Studi Literatur .....	22
3.7 Pengumpulan Data .....	22
3.8 Pengolahan Data.....	25
3.9 Analisis dan Hasil .....	26
3.10 Kesimpulan dan Saran.....	26

<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>27</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	27
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	27
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	28
4.1.3 Gambaran Umum Responden .....	29
4.2 Pengumpulan Data .....	30
4.2.1 Responden Menurut Tingkat Usia .....	30
4.2.2 Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	37
4.2.3 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	38
4.2.4 Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	39
4.2.5 Responden Menurut Tingkat Penghasilan .....	39
4.2.6 Responden Berdasarkan Informasi Yang Didapat .....	39
4.3 Analisis Indeks Tanggapan Responden .....	40
4.3.1 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik .....	40
4.3.2 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan .....	41
4.3.3 Indeks Tanggapan Responden Mengenai tanggapan .....	42
4.3.4 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan .....	44
4.3.5 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian .....	45
4.4 Hasil Analisis Data .....	46
4.4.1 Uji Validasi .....	46
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.4.3 Uji Normalitas .....	47
4.4.4 Analisis Uji Regresi Linear .....	48
4.4.5 Uji Korelasi .....	50
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
6.1 Kesimpulan .....	57
6.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	