

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian	7
1.5.1 Maksud Penelitian.....	7
1.5.2 Tujuan Penelitian	7
1.6. Kegunaan Penelitian.....	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	9
1.7.2 Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori dan Konsep	10
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	10
2.1.2. Pengertian Pemasaran	14
2.1.3 Pengertian Pemasaran Jasa.....	15
2.1.4 Pengertian Kualitas Layanan.....	19
2.1.5 Pengertian Nilai Pelanggan.....	24

2.2	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	28
2.2.1	Kerangka Pemikiran.....	28
2.2.2	Landasan Empiris.....	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1.	Desain Penelitian.....	37
3.1.2	Objek dan Subjek Penelitian	38
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.2.1	Populasi.....	39
3.2.2	Sampel.....	39
3.2.3	Operasionalisasi Variabel.....	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	44
3.3.1	Teknik pengumpulan Data	44
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	45
3.4	Teknik Analisis Data	48
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	48
3.4.2	Teknik Penentuan Skor	50
3.4.3	Transformasi Data.....	50
3.4.4	MSI (<i>Method of Successive Interval</i>).....	51
3.4.5	Analisis Koefisien Korelasi.....	52
3.4.6	Analisis Linier Berganda.....	52
3.4.7	Analisis Koefisien Determinasi	54
3.4.8	Rancangan Pengujian Hipotesis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Hasil Penelitian.....	61
4.1.1	Karakteristik Responden	61
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	64
4.1.3	Hasil Analisis Verifikatif	71
4.2	Pembahasan Hasil Analisis Deskripsi.....	87

4.3	Pembahasan Hasil Analisis Verifikatif.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran.....	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Kuisisioner Pra-survey	4
Tabel 2.1. Landasan Empiris	31
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 3.3. Kategori Penilaian Statistik Deskriptif	50
Tabel 3.4. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2. Tempat Tinggal Responden	62
Tabel 4.3. Usia Responden.....	62
Tabel 4.4. Jenis Usaha Responden.....	63
Tabel 4.5. Lama Menjadi Merchant.....	63
Tabel 4.6. Rekapitulasi Responden <i>Tangible</i>	64
Tabel 4.7. Rekapitulasi Responden <i>Reliability</i>	66
Tabel 4.8. Rekapitulasi Responden <i>Responsive</i>	67
Tabel 4.9. Rekapitulasi Responden <i>Assurance</i>	68
Tabel 4.10. Rekapitulasi Responden <i>Empathy</i>	69
Tabel 4.11. Rekapitulasi Nilai Pelanggan	71
Tabel 4.12. Uji Validitas	73
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.14. Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.15. Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.16. Analisis Linier Berganda	76
Tabel 4.17. Interpretasi Koefisien Korelasi	77

Tabel 4.18. Hasil Analisis Koefisien Korelasi	80
Tabel 4.19. Uji Hipotesis (Uji T) <i>Tangible</i>	80
Tabel 4.20. Uji Hipotesis (Uji T) <i>Reliability</i>	83
Tabel 4.21. Uji Hipotesis (Uji T) <i>Responsive</i>	84
Tabel 4.22. Uji Hipotesis (Uji T) <i>Assurance</i>	84
Tabel 4.23. Uji Hipotesis (Uji T) <i>Empathy</i>	85
Tabel 4.24. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Paradigma Penelitian	29
Gambar 2.2. Struktur Kerangka Pikir	30
Gambar 3.1. Daerah Tolak Ho Uji t	57
Gambar 3.2. Daerah Tolak Ho Uji F	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner

Lampiran 1.2 Lampiran Data

Lampiran 1.3 Hasil Olah Data SPSS