

## DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	5
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	5
2.2 Jasa .....	6
2.2.1 Pengertian Jasa .....	6
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	6
2.3 Kualitas Pelayanan .....	7
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8
2.4 Kepuasan Konsumen.....	10
2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	10

2.4.2 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	11
2.5 Data, Variabel, dan Sumber Data.....	12
2.5.1 Data .....	12
2.5.2 Variabel .....	12
2.5.3 Sumber Data .....	13
2.6 Teknik Pengumpulan Data .....	13
2.7 Langkah Penyusunan Instrumen .....	15
2.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	16
2.8.1 Validitas .....	17
2.8.2 Reliabilitas .....	17
2.9 Hubungan Variabel Pelayanan dan Kepuasan .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Flowchart Penelitian.....	21
3.2 Studi Pendahuluan.....	22
3.3 Studi Pustaka.....	22
3.4 Perumusan Masalah .....	22
3.5 Penentuan Tujuan Serta Manfaat Penelitian .....	22
3.6 Batasan Masalah.....	23
3.7 Penentuan Populasi dan Sampel.....	23
3.7.1 Populasi.....	23
3.7.2 Sampel.....	23
3.8 Pembuatan Kuesioner.....	24
3.9 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.10 Uji Keabsahan Data.....	26
3.10.1 Pengujian Validitas .....	26
3.10.2 Pengujian Reliabilitas.....	27
3.11 Alat Analisis Data .....	27

3.11.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	29
3.11.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	30
3.11.3 Uji Normalitas.....	30
3.11.4 Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	31
3.12 Analisis.....	31
3.13 Kesimpulan dan Saran.....	31
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>32</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	32
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	32
4.1.1.2 Struktur Organisasi.....	32
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	34
4.1.2.1 Responden Menurut Tingkat Usia.....	34
4.1.2.2 Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	34
4.1.2.3 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	35
4.1.2.4 Responden Menurut Status Perkawinan.....	35
4.1.2.5 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	36
4.1.2.6 Responden Menurut Tingkat Penghasilan.....	37
4.1.2.7 Responden Menurut Informasi Yang Didapat.....	37
4.2 Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	38
4.2.1 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik.....	38
4.2.2 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan.....	40
4.2.3 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap.....	41
4.2.4 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	42
4.2.5 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian.....	44

4.2.6 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	45
4.3 Hasil Analisis Data.....	46
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
4.3.1.1 Uji Validitas .....	46
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	47
4.3.2 Uji Normalitas .....	47
4.3.3 Analisis Uji Regresi Linear Berganda.....	48
4.3.4 Uji Hipotesis .....	50
4.3.4.1 Uji t (Pengujian Uji Hipotesis Secara Parsial).....	50
4.3.5 Uji F .....	52
4.3.6 Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	52
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	57
6.1 Kesimpulan .....	57
6.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1 Skala Likert Variabel Harga .....	25
Tabel 3.2 Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan .....	25
Tabel 3.3 Skala Likert Variabel Kepuasan Konsumen .....	25
Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas Instrumen $r$ (alpha) .....	27
Tabel 4.1 Kumpulasn Usia Responden .....	34
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	35
Tabel 4.3 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.4 Responden Menurut Status Perkawinan .....	36
Tabel 4.5 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	37
Tabel 4.6 Responden Menurut Tingkat Penghasilan .....	37
Tabel 4.7 Responden Menurut Informasi yang Didapat .....	37
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisisk.....	38
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan.....	38
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap.....	41
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	42
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kepedulian .....	43
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan .....	45
Tabel 4.14 Uji Validitas .....	46
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.16 Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linear Berganda .....	48
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Uji t.....	49

Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Secara Bersama (Uji F) .....	51
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi toko Station Mode.....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Pengisian Data Kuesioner .....	L-1
Identitas Responden .....	L-2
Kuesioner Penelitian .....	L-3
Hasil Pengisian Kuesioner .....	L-7
Uji Validitas .....	L-19