

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5.Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Kegunaan Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2 Manfaat Praktis	11
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori dan Konsep.....	13
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	13
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	14
2.1.4 Jasa.....	18
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Jasa	18
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.1.6 Kepuasan Konsumen / Pelanggan.....	22
2.1.6.1 Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	23

2.1.6.2 Tingkat Kepuasan Konsumen	24
2.1.6.3 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	25
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	27
2.2.1 Landasan Teori.....	27
2.2.2 Paradigma Penelitian	30
2.2.3 Studi Empiris	31
2.2.4 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.1.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.2 Objek dan Subjek Penelitian	35
3.1.2.1 Sejarah Singkat	35
3.1.2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	37
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.2.1 Populasi.....	38
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	42
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.2 Instrumen Penelitian	43
3.4.3 Uji Validitas	44
3.4.4 Uji Reliabilitas	46
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	47
3.5.2 Teknik Penentuan Skor	49
3.5.3 Tranformasi Data MSI	49
3.5.4 Analisis Koefisien Regresi Sederhana	50
3.5.5 Analisis Koefisien Korelasi	51
3.5.6 Analisis Koefisien Determinasi	52
3.5.7 Uji Hipotesis	52
3.5.7.1 Uji (t).....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Karakteristik Responden	55
4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	58
4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	61
4.1.4 Pengujian Kualitas Intrumen Penelitian	62
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas.....	62
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
4.1.4.3 Hasil Transformasi Data	64
4.1.4.4 Hasil Analisis Koefisien Regresi Sederhana.....	64
4.1.4.5 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	65
4.1.4.6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	66
4.1.4.7 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	67
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.2.1 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
4.2.1.1 Kualitas Layanan.....	68
4.2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	69
4.2.1.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	