DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
ABSTRAK ..... **ii**
ABSTRACT ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Pembatasan Masalah 7
1.4 Perumusan Masalah 7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.5.1 Maksud Penelitian 8
1.5.2 Tujuan Penelitian 8
1.6 Kegunaan Penelitian 9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 10
1.7.1 Lokasi Penelitian 10
1.7.2 Waktu Penelitian 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Pengertian Manajemen 11
2.2 Pengertian Pemasaran 12
2.3 Jasa 13
2.3.1 Pengertian Jasa 13
2.3.2 Karakteristik Jasa 14
2.3.3 Klasifikasi Jasa 15

2.4 Konsumen / Pelanggan 18
2.5 Kualitas Pelayanan..... 20
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 20
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan / Jasa..... 21
2.5.3Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan / Jasa 22
2.5.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan atau Jasa.... 24
2.6 Kepuasan Konsumen 27
2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 30
2.8 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis..... 31
2.8.1 Landasan Teori..... 31
2.8.2 Studi Empiris 34
2.8.3 Hipotesis 35
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian..... 36
3.1.1 Metode Yang Digunakan 36
3.1.2 Jenis Data 37
3.1.3 Sumber Data..... 37
3.2 Operasional Variabel..... 38
3.3 Populasi Dan Sampel 44
3.3.1 Populasi..... 44
3.3.2 Sampel..... 44
3.4 Metode Transformasi Data..... 46
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian..... 48
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data..... 48
3.5.2 Instrumen Penelitian 48
3.5.2.1 Uji Validitas..... 49
3.5.2.2 Uji Reliabilitas 50
3.6 Teknik Analisis Data..... 51
3.7 Uji Asumsi Klasik..... 52
3.7.1 Uji Normalitas..... 52

3.8 Analisis Statistik 53
3.8.1 Koefisien Korelasi 53
3.8.2 Koefisien Determinasi 54
3.8.3 Uji t (Uji Parsial) 55
3.8.4 Regresi Linear Sederhana 56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 58
4.1.1 Karakteristik Responden 58
4.1.2 Analisis Deskriptif 60
4.1.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 61
4.1.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen 63
4.1.3 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian 64
4.1.3.1 Uji Validitas 64
4.1.3.2 Uji Reliabilitas 67
4.1.4 Analisis Koefisien Korelasi 68
4.1.5 Analisis Koefisien Determinasi 70
4.1.6 Uji Asumsi Klasik 71
4.1.6.1 Uji Normalitas 71
4.1.7 Uji Hipotesis 74
4.1.7.1 Pengujian Parsial (Uji t) 74
4.1.7.2 Regresi Linear Sederhana 75
4.2 Pembahasan 77
4.2.1 Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Radja Pangkas 77
4.2.2 Gambaran Kepuasan Konsumen Radja Pangkas 78
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 80
5.2 Saran 81
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Radja Pangkas Bandung Tahun 2018..... 5
Tabel 2.1 Studi Empiris 37
Tabel 3.1 Operasional Variabel..... 42
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi 54
Tabel 4.1 Kelompok Responden Berdasarkan Usia..... 58
Tabel 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan 59
Tabel 4.3 Kategori Penilaian Statistik Deskriptif 61
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 61
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen..... 63
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas..... 64
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan 67
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen..... 68
Tabel 4.9 Interpretasi Koefisien Korelasi 69
Tabel 4.10 Hasil Analisi Koefisien Korelasi..... 69
Tabel 4.11 Hasil Analisi Koefisien Determinasi..... 70
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas 72
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Parsial 74
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Sederhana 75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat Tindakan Jasa..... 15
Gambar 2.2 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Hubungan Dengan Pelanggan 16
Gambar 2.3 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Tingkat *Customization* Dan Kemampuan Mempertahankan Standar Konstan Dalam Penyampaian Jasa..... 17
Gambar 2.4 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Sifat Permintaan Dan Penawaran Jasa 17
Gambar 2.5 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Metode Penyampaian Jasa 18
Gambar 2.6 Konsep Kepuasan Konsumen..... 30
Gambar 2.7 Paradigma Konsep Penelitian..... 36
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas 73