

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| PERNYATAAN..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| RIWAYAT HIDUP | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| MOTTO | vi |
| ABSTRAK | vii |
| PRAKATA..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Ruang Lingkup penelitian | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| 1.1 Kepuasan Konsumen..... | 9 |
| 1.1.1 Starategi Memuaskan Pelanggan..... | 10 |
| 1.1.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan..... | 12 |
| 1.1.3 Dimensi Kepuasan pelanggan..... | 12 |
| 1.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 13 |
| 1.1.5 Kualitas Layanan..... | 14 |
| 1.1.6 Dimensi kualitas pelayanan..... | 15 |
| 1.2 Penelitian Terdahulu | 16 |
| 1.3 Kerangka Pikir..... | 19 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 21 |
| 3.2 Sumber Data..... | 21 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 21 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 22 |
| 3.4.1 Populasi..... | 22 |
| 3.4.2 Sampel..... | 22 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel..... | 24 |
| 3.6 Uji Persyaratan Instrumental..... | 24 |
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 24 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas..... | 24 |
| 3.7 Metode Analisis | 26 |
| 3.7.1 Analisis Diagonal..... | 26 |
| 3.7.2 Analisis Penalty Reward..... | 29 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 31 |
| 4.1 Deskripsi Data..... | 31 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik responden..... | 31 |
| 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden..... | 34 |
| 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen | 42 |
| 4.2.1 Uji Validitas..... | 42 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 44 |
| 4.3 Uji Persyaratan Analisis Data | 46 |
| 4.3.1 Uji Diagonal (Suharjo split)..... | 46 |
| 4.3.2 Uji <i>Penalty Reward</i> | 46 |
| 4.4 Hasil dan Pembahasan | 54 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 56 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 56 |
| 5.2 Saran..... | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel3.1 Skala Pengukuran Kuesioner..... | 22 |
| Tabel 3.2 Tabel Definisi Oprasional | 24 |
| Tabel3.3 Interpretasi Nilai r | 26 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 31 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia..... | 32 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 33 |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan..... | 33 |
| Tabel 4.5 Hasil Responden Mengenai Harapan..... | 34 |
| Tabel 4.6 Hasil Responden Mengenai Kinerja | 38 |
| Tabel 4.7 Hasil Validitas Kuesioner Variabel Harapan | 43 |
| Tabel 4.8 Hasil Validitas Kuesioner Variabel Kinerja..... | 44 |
| Tabel 4.9 Interpretasi Nilai r | 45 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan Dan Kinerja..... | 46 |
| Tabel 4.11 Persentase Tingkat Kepentingan dan Tingkat kepuasan..... | 47 |
| Tabel 4.12 Hasil Analisis Penalty Reward Pada Semua Atribut..... | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|---|
| Gambar4.1 Hasil Analisis Suharjo Split | 4 |
|--|---|