

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>KATA PENGHANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 LatarBelakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek .....	6
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	6
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat .....	6
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu .....	6
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Bagi Peneliti .....	7
1.5.2 Bagi Perusahaan.....	7
1.5.3 Bagi Institusi .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Pemasaran .....	9
2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	11
2.3.1 Keandalan (Reliability) .....	11
2.3.2 Daya Tanggap (Responsiveness).....	11
2.3.3 Jaminan (Assurance).....	11
2.3.4 Kepeduluan (Empathy) .....	12
2.3.5 Bukti Fisik (Tangible).....	12
2.4 Kepuasan Konsumen.....	13
2.5 Penelitian Terdahulu .....	17
2.6 <i>Index Performance Analysis</i> (IPA) .....	29
2.7 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	21
2.6 Kerangka Pemikiran.....	22

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Sumber Data.....	23
3.2.1 Data Primer .....	23
3.2.2 Data Sekunder .....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Populasi dan Sampel .....	26
3.5 Variabel Penelitian.....	27
3.6 Defenisi Operasional Variabel .....	28
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	29
3.7.1 Uji Validitas .....	29
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	29
3.8 Metode Analisis Data.....	30
3.8.1 <i>Index Performance Analysis</i> .....	31
3.8.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	35

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Statistik Deskriptif .....	39
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	41
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	44
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	44
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.3 Hasil Analisis Data .....	48
4.3.1 <i>Index Performance Analysis</i> .....	48
4.3.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	53
4.4 Pembahasan .....	58

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	59
5.2 Saran. ....	59

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**