

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORETIK	10
A. Deskripsi Konseptual	10
1. Kepuasan Pelanggan	10
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Lingkungan fisik (<i>Servicescape</i>)	21

B. Hasil Penelitian yang Relevan	28
C. Kerangka Teoretik.....	36
D. Perumusan Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Tujuan Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
C. Metode Penelitian	41
D. Populasi dan Sampling	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Kepuasan Pelanggan	44
a. Definisi Konseptual.....	44
b. Definisi Operasional.....	44
c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	45
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	46
2. Kualitas Pelayanan.....	49
a. Definisi Konseptual.....	49
b. Definisi Operasional.....	49
c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	49
d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	51
3. Lingkungan fisik (<i>servicescape</i>).....	54
a. Definisi Konseptual.....	54

b.	Definisi Operasional.....	54
c.	Kisi-kisi Instrumen Lingkungan fisik (Servicescape).....	54
d.	Validasi Instrumen Lingkungan fisik (servicescape).....	56
F.	Teknik Analisis Data.....	58
1.	Uji Persyaratan Analisis	58
2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	60
3.	Uji Hipotesis.....	60
4.	Perhitungan Koefisien Determinasi	62
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
A.	Deskripsi Data.....	63
1.	Kepuasan Pelanggan	63
2.	Kualitas Pelayanan.....	66
3.	Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>)	70
B.	Pengujian Hipotesis.....	73
1.	Persamaan Garis Regresi.....	73
a.	Kualitas Pelayanan (X_1)	73
b.	Lingkungan Fisik/Servicescape (X_2).....	74
2.	Pengujian Persyaratan Analisis	75
a.	Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1 dan Y atas X_2	75
b.	Uji Linearitas Regresi.....	77

c. Pengujian Hipotesis Penelitian	78
C. Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Implikasi	86
C. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	192

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Survey Awal Pendidikan Tata Niaga	92
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian di Pendidikan Tata Niaga	92
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba.....	95
Lampiran 4	Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)...	100
Lampiran 5	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .	101
Lampiran 6	Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	102
Lampiran 7	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	103
Lampiran 8	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	104
Lampiran 9	Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)....	105
Lampiran 10	Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan) .	106
Lampiran 11	Data Perhitungan Validitas Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan).	107
Lampiran 12	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	108
Lampiran 13	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas	109
Lampiran 14	Skor Uji Coba Intrumen Variabel X ₂ (Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i>)	110
Lampiran 15	Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₂ (Lingkungan Fisik / <i>Servicescape</i>).....	111
Lampiran 16	Data Perhitungan Validitas Variabel X ₂ (Lingkungan Fisik / <i>Servicescape</i>).....	112

Lampiran 17	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X ₂ (Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i>)	113
Lampiran 18	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₂ (Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i>)	114
Lampiran 19	Kuesioner Final	115
Lampiran 20	Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	119
Lampiran 21	Data Mentah Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	121
Lampiran 22	Data Mentah Variabel X ₂ (Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i>)....	123
Lampiran 23	Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dan Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	125
Lampiran 24	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian X ₁ dengan Y	125
Lampiran 25	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan baku Variabel X ₁ dan Y	127
Lampiran 26	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpang Baku, Variabel X ₁ dan Y	128
Lampiran 27	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan (Y).....	130
Lampiran 28	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kualitas Pelayanan (X ₁).....	131
Lampiran 29	Grafik Histogram Variabel X ₁ dan Y	132
Lampiran 30	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana X ₁ dan Y...	133
Lampiran 31	Grafik Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan (X ₁) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	134
Lampiran 32	Tabel Menghitung $\hat{Y} = 36.96 + 0,62 X_1$	135

Lampiran 33	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 36.96 + 0,62 X_1$	137
Lampiran 34	Perhitungan Rata-rata, Varians, Simpang Baku Regresi $\hat{Y} = 36.96 + 0,62 X_1$	139
Lampiran 35	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	140
Lampiran 36	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_1	142
Lampiran 37	Perhitungan JK (G) Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	143
Lampiran 38	Perhitungan Keberartian Regresi X_1 dan Y.....	145
Lampiran 39	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X_1 dan Y	146
Lampiran 40	Tabel Anava Untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinearan Regresi X_1 dan Y.....	147
Lampiran 41	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> X_1 dan Y....	148
Lampiran 42	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	149
Lampiran 43	Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 dengan Y	150
Lampiran 44	Skor Indikator Dominan Variabel Y Kepuasan Pelanggan.....	151
Lampiran 45	Skor Indikator Dominan Variabel X_1 Kualitas Pelayanan	152
Lampiran 46	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian X_2 dengan Y	153
Lampiran 47	Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dan Variabel X_2 (Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i>)	153
Lampiran 48	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian X_2 dengan Y	154

Lampiran 49	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku, Variabel X_2 dan Y	156
Lampiran 50	Proses Perhitungan menggambar Grafik Histogram Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> (X_2).....	158
Lampiran 51	Grafik Histogram Variabel X_2 dan Y	159
Lampiran 52	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana X_2 dan Y ...	160
Lampiran 53	Grafik Persamaan Regresi X_2 dan Y	161
Lampiran 54	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = 35,97 + 0,63 X_2$	162
Lampiran 55	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 35,97 + 0,63 X_2$	164
Lampiran 56	Perhitungan Rata-rata, Varians, Simpang Baku Regresi $\hat{Y} = 35,97 + 0,63 X_2$	166
Lampiran 57	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	167
Lampiran 58	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X_2	169
Lampiran 59	Perhitungan JK (G) Lingkungan Fisik/ <i>Servicescape</i> (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	170
Lampiran 60	Perhitungan Uji Keberartian Regresi X_2 dan Y	172
Lampiran 61	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X_2 dan Y.....	173
Lampiran 62	Tabel Anava Untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinearan Regresi X_2 dan Y	174
Lampiran 63	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> X_2 dan Y....	175
Lampiran 64	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) X_2 dan Y	176
Lampiran 65	Perhitungan Koefisien Determinasi X_2 dan Y	177

Lampiran 66	Skor Indikator Dominan Variabel X ₂ Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>)	178
Lampiran 67	Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari Pearson.....	179
Lampiran 68	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	180
Lampiran 69	Tabel Kurva Normal	181
Lampiran 70	Tabel Nilai-nilai Untuk Distribusi t	182
Lampiran 71	Tabel Nilai-nilai dalam Distribusi F	183
Lampiran 72	Daftar Nama Responden Uji Coba.....	187
Lampiran 73	Daftar Nama Responden Final.....	188
Lampiran 74	Daftar Nama Responden Survey Awal	188

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	31
Tabel II. 2	Persamaan dan Perbandingan Penelitian.....	32
Tabel III. 1	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	45
Tabel III. 2	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	46
Tabel III. 3	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel III. 4	Skala Penilaian Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel III. 5	Kisi-kisi Instrumen Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>)	55
Tabel III. 6	Skala Penilaian Instrumen Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>).....	55
Tabel IV. 1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	64
Tabel IV. 2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	66
Tabel IV. 3	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel IV. 4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan	69
Tabel IV. 5	Distribusi Frekuensi Lingkungan fisik (<i>servicescape</i>).....	71
Tabel IV. 6	Rata-rata Hitung Skor Indikator Lingkungan fisik (<i>servicescape</i>)	73
Tabel IV. 7	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	76
Tabel IV. 8	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel IV. 9	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>) dengan Kepuasan Pelanggan	80
Tabel IV. 10	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Antara X dan Y	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	43
Gambar IV. 2	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	65
Gambar IV. 3	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan	68
Gambar IV. 4	Grafik Histogram Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>).....	72
Gambar IV. 5	Grafik Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 36,96 + 0,62X_1$	74
Gambar IV. 6	Grafik Hubungan antara Lingkungan Fisik (<i>Servicescape</i>) dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 35,97 +$ $0,63X_2$	75