

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	10
E. Kegunaan Penelitian	10
BAB II. KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	
1. Kepuasan Pelanggan (Y)	11
2. Kualitas Produk Jasa (X)	20
B. Hasil Penelitian yang Relevan	32
C. Kerangka Teoretik	34
D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Metode Penelitian	37
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	38
E. Instrumen Penelitian	39
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	47
G. Teknik Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	
1. Kepuasan Pelanggan (Y)	54
2. Kualitas Produk Jasa(X)	58
B. Pengujian Hipotesis Penelitian	62
C. Pembahasan	67
D. Keterbatasan Penelitian	68

BAB V KESIMPULAN, IMPIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	69
B. Implikasi	69
C. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN – LAMPIRAN	75
----------------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
	1. Surat Izin Melakukan Penelitian	75
	2. Surat Jawaban Tempat Penelitian	76
	3. Kuesioner Penelitian Uji Coba	77
	4. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X	85
	5. Data Perhitungan Uji Validitas Variabel X	86
	6. Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X	87
	7. Data Hasil Reliabilitas Variabel X	88
	8. Langkah Perhitungan Realibilitas Variabel X.....	89
	9. Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y	90
	10. Data Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	91
	11. Langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	92
	12. Data Uji Realibilitas Variabel Y.....	93
	13. Langkah Perhitungan Realibilitas Variabel Y.....	94
	14. Kuesioner Final Kualitas Produk Jasa dan Kepuasan Pelanggan.....	95
	15. Skor Instrumen Variabel X	100
	16. Skor Instrumen Variabel Y	101
	17. Hasil Data Mentah Variabel X dan Variabel Y	102
	18. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku.....	100

19. Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku	102
20. Proses Perhitungan Menggambar Histogram Variabel Y	107
21. Proses Perhitungan Menggambar Histogram Variabel X	108
22. Data Berpasangan Variabel X dan Y	109
23. Perhitungan Persamaan Regresi	111
24. Tabel Untuk Menghitung Regresi	112
25. Grafik Persamaan Regresi	114
26. Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, Regresi	115
27. Perhitungan Rata-rata, Varians, Regresi	117
28. Perhitungan Normalitas Galat Taksiran	118
29. Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran	120
30. Perhitungan Uji Keberartian Regresi	121
31. Perhitungan JK(G)	122
32. Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	124
33. Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Kelinearan Regresi	125
34. Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	126
35. Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi	127
36. Perhitungan Uji Koefisien Determinasi	128
37. Perhitungan Rata-rata Skor Dimensi Dominan Variabel X	129
38. Perhitungan Rata-rata Skor Indikator Variabel Y.....	130

39. Tabel Penentuan Sampel Isaac dan Michael.....	131
40. Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	132
41. Tabel Kurva Normal Persentase	133
42. Nilai Persentil untuk Distribusi t	134
43. Nilai Persentil untuk Distribusi F	135
44. Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson	138

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel I.1	Jumlah Nasabah KOPPAS Kramat Jati.....	8
Tabel III.1	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel III.2	Daftar Nilai Skala Likert Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel III.3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk Jasa	44
Tabel III.4	Daftar Nilai Skala Likert Kualitas Produk Jasa.....	45
Tabel III.5	Tabel ANAVA	50
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	55
Tabel IV.2	Rata-rata Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	57
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Produk Jasa.....	59
Tabel IV.4	Rata-rata Skor Indikator Kualitas Produk Jasa.....	61
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	63
Tabel IV.6	Hasil Pengujian ANAVA	64
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi	66
Tabel IV.8	Nilai Koefisien Korelasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	56
Gambar IV.2	Grafik Histogram Kualitas Produk Jasa	60
Gambar IV.3	Grafik Persamaan Regresi	62