

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.....	L
atar Belakang Masalah	1
B.....	I
identifikasi Masalah	10
C.....	P
embatasan Masalah	10
D.....	P
erumusan Masalah.....	10
E.....	K
egunaan Penelitian	11
BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A.....	D
eskripsi Teoretis	12

1.	K
Kepuasan Pelanggan	12
2.	K
Kualitas Pelayanan	19
B.	K
Kerangka Berpikir	28
C.	P
Perumusan Hipotesis	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	T
Tujuan Penelitian	31
B.	T
Tempat dan Waktu Penelitian	31
1.	T
Tempat Penelitian	31
2.	W
Waktu Penelitian	31
C.	M
Metode Penelitian	32
D.	P
Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	33
E.	I
Instrumen Penelitian	34
1.	K
Kepuasan Pelanggan	34
a.	D
Definisi Konseptual	34
b.	D
Definisi Operasional	34

c.	K
isi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	34
d.	V
alidasi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	36
2.	K
ualitas Pelayanan.....	39
a.	D
definisi Konseptual	39
b.	D
definisi Operasional	39
c.	K
isi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	40
d.	V
alidasi Instrumen Kualitas Pelayanan	42
F.....	K
onstelasi Hubungan Antar Variabel	45
G.	T
eknik Analisis Data	45
1.	P
ersamaan Regresi	45
2.	U
ji Persyaratan Analisis.....	46
a.	U
ji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	46
b.	U
ji Linearitas Regresi	47
3.	U
ji Hipotesis	47
a.	U
ji Keberartian Regresi	47

b.	P
erhitungan Koefisien Korelasi.....	48
c.	U
uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	49
d.	P
erhitungan Koefisien Determinasi.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN

A.	D
eskripsi Data.....	51
a.	K
epuasan Pelanggan	51
b.	K
ualitas Pelayanan.....	54
B.	A
nalisis Data	56
a.	P
ersamaan Garis Regresi.....	56
b.	P
engujian Persyaratan Analisis	57
c.	P
engujian Hipotesis Penelitian.....	58
C.	I
nterpretasi Penelitian.....	60
D.	K
eterbatasan Penelitian.....	61

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A.	K
esimpulan	62

B.....	I
mplikasi.....	62
C.....	S
aran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	35
--	----

Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	36
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel III.5 Tabel ANAVA	48
Tabel IV.1 Ditribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	52
Tabel IV.2 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel IV.4 Rata-rata Hitung Skor Dimensi Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel IV.5 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran \hat{Y}	58
Tabel IV.6 Analisis Varians Untuk Pengujian Signifikasi dan Linearitas	
Persamaan Regresi penggunaan kualitas pelayanan dengan	
kepuasan pelanggan ($\hat{Y} = 44,98 + 0,60X$)	59
Tabel IV.7 Pengujian Signifikasi Koefisien Korelasi Sederhana antara	
X dan Y	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Gambar Model Proses Kepuasan Pelanggan.....	16
---	----

Gambar IV.1 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	53
Gambar IV.2 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan	55
Gambar IV.3 Persamaan Garis $\hat{Y} = 44,98 + 0,60X$	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Uji Coba Variabel X.....	65
---	----

Lampiran 2	Instrumen Uji Coba Variabel Y.....	68
Lampiran 3	Instrumen Final Variabel X	70
Lampiran 4	Instrumen Final Variabel Y	72
Lampiran 5	Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y	74
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	75
Lampiran 7	Data Perhitungan Kembali Variabel Y	76
Lampiran 8	Skor Perhitungan Kembali Variabel Y	77
Lampiran 9	Data Perhitungan Validitas Kembali Variabel Y	78
Lampiran 10	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y	79
Lampiran 11	Skor Uji Coba Instrumen X.....	80
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir Variabel X.....	81
Lampiran 13	Data Perhitungan Validitas Kembali Variabel X	82
Lampiran 14	Skor Perhitungan Kembali Variabel X.....	83
Lampiran 15	Data Perhitungan Validitas Kembali Variabel X	84
Lampiran 16	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X	85
Lampiran 17	Data Mentah Variabel X.....	86
Lampiran 18	Data Mentah Variabel Y.....	87
Lampiran 19	Hasil Data Mentah Variabel X dan Y.....	88
Lampiran 20	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	89

Lampiran 21	Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	90
Lampiran 22	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku	91
Lampiran 23	Perhitungan Grafik Histogram Variabel X	92
Lampiran 24	Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y	93
Lampiran 25	Grafik Histogram Variabel X dan Y	94
Lampiran 26	Perhitungan Persamaan Regresi $44,98 + 0,60X$	95
Lampiran 27	Grafik Persamaan Regresi $44,98 + 0,60X$	96
Lampiran 28	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	97
Lampiran 29	Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 44,98 + 0,60X$	98
Lampiran 30	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 44,98 + 0,60X$	99
Lampiran 31	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 44,98 + 0,60X$	100
Lampiran 32	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X regresi $\hat{Y} = 44,98 + 0,60X$	101
Lampiran 33	Perhitungan JK G	102
Lampiran 34	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	103
Lampiran 35	Perhitungan Kelinieran	104
Lampiran 36	Tabel ANAVA untuk uji keberartian dan uji linieran regresi ...	105

Lampiran 37 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	106
Lampiran 38 Perhitungan Uji Signifikan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> (Uji-t)	107
Lampiran 39 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	108
Lampiran 40 Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel Y.....	109
Lampiran 41 Perhitungan Dimensi yang Dominan Variabel X.....	110
Lampiran 42 Surat Permohonan Izin Penelitian	111
Lampiran 43 Surat Keterangan Fakultas Ekonomi UNJ.....	112
Lampiran 44 Lembar Survey Awal.....	113
Lampiran 45 Daftar Nama Responden Uji Coba	114
Lampiran 46 Daftar Nama Sampel	115
Lampiran 47 Tabel Penentu Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%,5%,10%.....	116
Lampiran 48 Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson	117
Lampiran 49 Tabel Nilai L Kritis L untuk Uji Liliefors	118
Lampiran 50 Tabel Kurva Normal Persentase	119
Lampiran 51 Tabel Nilai-nilai Distribusi t.....	120
Lampiran 52 Tabel Nilai-nilai Distribusi F.....	121