

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	7
E. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORETIK	9

A. Deskripsi Konseptual	9
1. Kepuasan Konsumen	9
2. Kualitas pelayanan	17
3. Fasilitas.....	21
B. Hasil penelitian yang relevan	24
C. Kerangka Teoritik	33
D. Perumusan Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
A. Tujuan Penelitian	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
1. Tempat Penelitian.....	38
2. Waktu Penelitian	39
C. Metode Penelitian.....	39
1. Metode.....	39
2. Konstelasi Hubungan Antara Variabel	41
D. Populasi dan Sampling.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1. Kepuasan Konsumen (Variabel Y).....	43
2. Kualitas Pelayanan	48
3. Fasilitas.....	53

F. Teknik Analisis Data.....	58
1. Uji Persyaratan Analisis	58
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	60
3. Uji Hipotesis.....	60
4. Analisis Korelasi Berganda	62
5. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Deskripsi Data.....	64
1. Data Kepuasan Konsumen	64
2. Data Kualitas Pelayanan.....	68
3. Data Fasilitas	72
B. Pengujian Hipotesis.....	77
1. Pengujian Persyaratan Analisis	77
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	81
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	83
4. Pengujian Analisis Korelasi Ganda.....	85
5. Uji Koefisien Determinasi.....	87
C. Pembahasan.....	88
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92

B. Implikasi.....	94
C. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	195

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1. Korelasi X1 dan X2 (kualitas pelayanan dan fasilitas) dengan Y (kepuasan konsumen).....	41
Gambar IV.1. Grafik Histogram Kepuasan Konsumen	66
Gambar IV.2. Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	70
Gambar IV.3. Grafik Histogram Fasilitas	75
Gambar IV.4. Grafik Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen Persamaan Regresi $\hat{Y} = 20,543 + 0,431 X_1 + 0,349 X_2$	83

DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Matriks Hasil Penelitian Yang Relevan	28
Tabel II.2. Persamaan Dan Perbandingan Jurnal	29
Tabel III.1. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Konsumen (Variabel Y)	44
Tabel III.2. Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel III.3. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel XI)	49
Tabel III.4. Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel III.5. Kisi-Kisi Instrumen Fasilitas (Variabel X2).....	54
Tabel III.6. Skala Penilaian Instrumen Fasilitas	55
Tabel IV. 1. Statistika Deskriptif Kepuasan Konsumen	65
Tabel IV. 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen.....	65
Tabel IV. 3. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Konsumen	67
Tabel IV. 4. Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel IV. 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	69
Tabel IV. 6. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel IV. 7. Statistika Deskriptif Fasilitas	73
Tabel IV. 8. Distribusi Frekuensi Fasilitas.....	74
Tabel IV. 9. Rata-rata Hitung Skor Indikator Fasilitas	76
Tabel IV. 10. Hasil Uji Normalitas	77
Tabel IV. 11. Hasil Uji Linieritas Variabel X1 dengan Variabel Y.....	79
Tabel IV. 12. Hasil Uji Linieritas Variabel X2 dengan Variabel Y.....	80
Tabel IV. 13. Uji Regresi Berganda.....	81
Tabel IV. 14. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	83

Tabel IV. 15. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	84
Tabel IV. 16. Uji Analisis Korelasi Ganda	86
Tabel IV. 17. Uji Koefisien Determinasi	87
Tabel IV. 18. Uji Koefisien Determinasi Y atas X_1	87
Tabel IV. 19. Uji Koefisien Determinasi Y atas X_2	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1– Surat Penelitian.....	99
Lampiran 2 – Survey Awal Penelitian	100
Lampiran 3 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	101
Lampiran 4 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	104
Lampiran 5 – Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Konsumen)..	105
Lampiran 6 – Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen) .	107
Lampiran 7 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y(Kepuasan Konsumen)	108
Lampiran 8 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	109
Lampiran 9 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	110
Lampiran 10 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel (Kualitas Pelayanan).....	113
Lampiran 11 – Perhitungan Analisis Butir Variabel (Kualitas Pelayanan)	114
Lampiran 12 – Data Perhitungan Validitas Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)..	116
Lampiran 13 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	117
Lampiran 14 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	118
Lampiran 15 – Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₂ (Fasilitas)	119
Lampiran 16 – Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₂ (Fasilitas)	122

Lampiran 17 – Perhitungan Analisis Butir Variabel X_2 (Fasilitas).....	123
Lampiran 18 – Data Perhitungan Validitas Variabel X_2 (Fasilitas)	125
Lampiran 19 – Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X_2 (Fasilitas).....	126
Lampiran 20 – Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X_2 (Fasilitas)	127
Lampiran 21 – Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	128
Lampiran 22 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....	131
Lampiran 23 – Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	136
Lampiran 24 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....	137
Lampiran 25 – Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Konsumen)....	138
Lampiran 26 – Kuesioner Final Penelitian Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)..	139
Lampiran 27 – Data Mentah Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan).....	142
Lampiran 28 – Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)	146
Lampiran 29 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)	147
Lampiran 30 – Skor Indikator Dominan Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan).....	148
Lampiran 31 – Kuesioner Final Penelitian Variabel X_2 (Fasilitas).....	149

Lampiran 32 – Data Mentah Variabel X_2 (Fasilitas)	152
Lampiran 33 – Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X_2 (Fasilitas).....	156
Lampiran 34 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X_2 (Fasilitas).....	157
Lampiran 35 – Skor Indikator Dominan Variabel X_2 (Fasilitas)	158
Lampiran 36 – Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Konsumen) dengan Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) dan Variabel X_2 (Fasilitas)	159
Lampiran 37 – Perhitungan Uji Normalitas	163
Lampiran 38 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$	164
Lampiran 39 – Perhitungan Uji Keberartian Regresi Y atas X_1	165
Lampiran 40 – Perhitungan Uji Kelinieran Regresi Y atas X_1	166
Lampiran 41 – Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson Correlation</i> Y atas X_1	167
Lampiran 42 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_1	168
Lampiran 43 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$	169
Lampiran 44 – Perhitungan Uji Keberartian Regresi Y atas X_2	170
Lampiran 45 – Perhitungan Uji Kelinieran Regresi X_2 dengan Y	171
Lampiran 46 – Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X_2 dengan Y	172
Lampiran 47 – Perhitungan Koefisien Determinasi X_2 dengan Y	173
Lampiran 48 – Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2$	174

Lampiran 49 – Perhitungan Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	175
Lampiran 50 – Perhitungan Uji Keberartian Regresi Y atas X_1 dan X_2	176
Lampiran 51 – Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson Correlation Y atas X_2	177
Lampiran 52 – Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas X_1 dan X_2	178
Lampiran 53 – Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	179
Lampiran 54 – Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F	180
Lampiran 55 – Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	181
Lampiran 56 – Hasil <i>Survey</i> Awal	184
Lampiran 57 – Daftar Nama Responden Uji Coba	190
Lampiran 58 – Daftar Nama Responden Final	191