

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Kegunaan Penelitian	8

BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Deskripsi Konseptual	
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	10
2. Pelayanan Pelanggan (Variabel X)	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan	25
C. Kerangka Teoritik	30
D. Perumusan Hipotesis Penelitian	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	34
----------------------------	----

B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat	34
2. Waktu Penelitian	34
C. Metode Penelitian	
1. Metode	35
2. Konsultasi Hubungan antar Variabel	36
D. Populasi dan Sampling	36
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual.....	38
b. Definisi Operasional.....	39
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	39
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	41
2. Pelayanan (Variabel X)	
a. Definisi Konseptual.....	43
b. Definisi Operasional.....	43
c. Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Pelanggan.....	44
d. Validasi Instrumen Pelayanan Pelanggan	47
F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	50
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ($Y - \hat{Y}$)...50	
b. Uji Linearitas Regresi.....	51
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	52
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	53
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	53
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Kepuasan Pelanggan.....55
2. Pelayanan Pelanggan.....58

B. Analisis Data

1. Persamaan Garis Regresi61
2. Pengujian Persyaratan Analisis
 - a. Uji Normalitas63
 - b. Uji Linieritas Regresi63
3. Pengujian Hipotesis Penelitian64

C. Interpretasi Penelitian66

D. Keterbatasan Penelitian67

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

- A. Kesimpulan68
- B. Implikasi68
- C. Saran70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel III.1	Data Warga RW 02.....	37
Tabel III.2	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	39
Tabel III.3	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel III.4	Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Pelanggan (Variabel X).....	44
Tabel III.5	Skala Penilaian Instrumen Pelayanan Pelanggan.....	47
Tabel III.6	Tabel ANAVA.....	52
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	56
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Pelayanan Pelanggan (Variabel X).....	59
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Pelayanan Pelanggan.....	61
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran.....	63
Tabel IV.6	Anava Untuk Keberatian dan Linieritas Persamaan Regresi Pelayanan Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan.....	65
Tabel IV.7	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	57
Gambar IV.2	Grafik Histogram Pelayanan Pelanggan.....	60
Gambar IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 35,41+0,62X$	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Tempat Melaksanakan Penelitian.....	75
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian di RW 02 Pekayon Pasar Rebo Jakarta Timur.....	76
Lampiran 3	Kuesioner Survei Awal.....	77
Lampiran 4	Hasil Survei Awal.....	78
Lampiran 5	Kuesioner Uji Coba Y.....	79
Lampiran 6	Kuesioner Uji Coba X.....	83
Lampiran 7	Skor Uji Coba Variabel Y.....	85
Lampiran 8	Skor Uji Coba Variabel X.....	87
Lampiran 9	Data Perhitungan Validitas Variabel Y.....	89
Lampiran 10	Data Perhitungan Validitas Variabel X.....	90
Lampiran 11	Analisis Butir Variabel Y.....	91
Lampiran 12	Analisis Butir Variabel X.....	93
Lampiran 13	Skor Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y.....	95
Lampiran 14	Skor Perhitungan Kembali Validitas Variabel X.....	97
Lampiran 15	Rekapitulasi Validitas Variabel Y.....	98
Lampiran 16	Rekapitulasi Validitas Variabel Y.....	99
Lampiran 17	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, Uji Reliabilitas	

	Variabel Y.....	100
Lampiran 18	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, Uji Reliabilitas Variabel X.....	101
Lampiran 19	Kuesioner Penelitian Final Variabel Y.....	102
Lampiran 20	Kuesioner Penelitian Final Variabel X.....	105
Lampiran 21	Data Mentah Variabel Y.....	106
Lampiran 22	Data Mentah Variabel X.....	107
Lampiran 23	Data Mentah Variabel X dan Y.....	108
Lampiran 24	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	109
Lampiran 25	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y.....	111
Lampiran 26	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X.....	112
Lampiran 27	Grafik Histogram Variabel Y.....	113
Lampiran 28	Grafik Histogram Variabel X.....	114
Lampiran 29	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y.....	115
Lampiran 30	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku.....	116
Lampiran 31	Perhitungan Persamaan Linier Sederhana $\hat{Y}=\mathbf{a}+\mathbf{Bx}$	117
Lampiran 32	Grafik Persamaan Regresi.....	118
Lampiran 33	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y}=\mathbf{a}+\mathbf{bX}$	119
Lampiran 34	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku...	120
Lampiran 35	Perhitungan Rata-rata, Varians, Simpangan Baku Regresi	

$\hat{Y}=35,41+0,62X$	121
Lampiran 36 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X	
Regresi $\hat{Y}=35,41+0,62X$	122
Lampiran 37 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran	
Regresi $\hat{Y}=35,41+0,62X$	123
Lampiran 38 Perhitungan JK (G).....	124
Lampiran 39 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	125
Lampiran 40 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....	126
Lampiran 41 Tabel Anava.....	127
Lampiran 42 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment.....	128
Lampiran 43 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	129
Lampiran 44 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	130
Lampiran 45 Skor Indikator Dominan Variabel Y.....	131
Lampiran 46 Skor SubIndikator Dominan Variabel X.....	132
Lampiran 47 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu	
Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%.....	134
Lampiran 48 Tabel Nilai-nilai r Product Moment Dari Pearson.....	135
Lampiran 49 Nilai Kritis L untuk Uji Liniefors.....	136
Lampiran 50 Tabel Kurva Normalitas Persentase.....	137
Lampiran 51 Nilai Persentil Distribusi F.....	138
Lampiran 52 Nilai Persentil Distribusi t.....	142
Lampiran 53 Nama Responden Uji Coba.....	143
Lampiran 54 Nama Responden Uji Final.....	144