

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah.....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORETIK	14
A. Deskripsi Konseptual	14
1. Kepuasan Pelanggan	14
2. Kualitas Jasa/Pelayanan	26
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	37
C. Kerangka Teoretik.....	40
D. Perumusan Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
A. Tujuan penelitian.....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Metode penelitian	44

D. Populasi dan Teknik pengambilan Sampel	46
E. Instrumen Penelitian.....	47
F. Konstelasi Hubungan antara Variabel.....	57
G. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Deskripsi Data	64
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	64
2. Kualitas Jasa (Variabel X)	67
B. Analisis Data	70
1. Persamaan Garis Regresi	70
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	71
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	72
C. Interpretasi Hasil Penelitian	74
D. Keterbatasan Penelitian	75
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Implikasi.....	77
C. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel III.2	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	49
Tabel III.3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Jasa	53
Tabel III.4	Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel III.5	Daftar Analisis Varians Untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi	61
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	65
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)	67
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Kualitas jasa (Variabel X)	68
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Dimensi Kualitas Jasa (X)	70
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	72
Tabel IV.6	ANAVA untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Kualitas jasa $\hat{Y} = 0,712 + 0,631 X$	73
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dengan Y	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	22
Gambar IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	66
Gambar IV.2	Grafik Histogram Kualitas Jasa (Variabel X)	69
Gambar IV.3.	Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 0,712+0,631 X$	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian dari UNJ	79
Lampiran 2	Kuesioner Uji Coba Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	80
Lampiran 3	Data Uji Coba Instrumen Variabel X (Kualitas Jasa)	81
Lampiran 4	Kuesioner Uji Coba Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	84
Lampiran 5	Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	85
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel X (Kualitas Jasa).....	88
Lampiran 7	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	89
Lampiran 8	Perhitungan Kembali Data UjiCoba Variabel X.....	90
Lampiran 9	Perhitungan Kembali Data UjiCoba Variabel Y.....	91
Lampiran 10	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel X (Kualitas Jasa)	92
Lampiran 11	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	93
Lampiran 12	Kuesioner Uji Final Variabel X (Kualitas Jasa).....	94
Lampiran 13	Kuesioner Uji Final Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	97
Lampiran 14	Data Mentah Variabel X Kualitas Jasa	100
Lampiran 15	Data Mentah Variabel Y Kepuasan Pelanggan.....	101
Lampiran 16	Hasil Data Mentah Variabel X (Kualitas Jasa) dan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	102
Lampiran 17	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	103
Lampiran 18	Tabel Perhitungan Rata-rata , Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	104
Lampiran 19	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	105
Lampiran 20	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kualitas Jasa	106
Lampiran 21	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	107
Lampiran 22	Grafik Histogram Variabel X (Kualitas Jasa)	108
Lampiran 23	Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	109
Lampiran 24	Grafik Persamaan Regresi.....	110

Lampiran 25	Tabel Untuk Menghitung Untuk Menghitung $Y = a + Bx$	111
Lampiran 26	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 0.712+0.631X$	112
Lampiran 27	Persamaan Regresi dengan rumus $Y = a + bX$	113
Lampiran 28	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 0.712+0.631X$	114
Lampiran 29	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 0.712+0.631X$	115
Lampiran 30	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X Regresi $\hat{Y} = 0.712+0.631X$	116
Lampiran 31	Perhitungan JK Galat	117
Lampiran 32	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	118
Lampiran 33	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi	119
Lampiran 34	Tabel Anava untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi.....	120
Lampiran 35	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	121
Lampiran 36	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	122
Lampiran 37	Perhitungan Koefisien Determinasi	123
Lampiran 38	Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel X (Kualitas Jasa)	124
Lampiran 39	Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	125
Lampiran 40	Tabel Nilai Kritis Uji Liliefors.....	126
Lampiran 41	Tabel Nilai Kritis Distribusi F.....	127
Lampiran 42	Tabel Nilai Distribusi T	128
Lampiran 43	Tabel Kurva Normal	129
Lampiran 44	Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson	127