

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

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.....	12
2. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	17
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	29
C. Kerangka Teoretik.....	32
D. Perumusan Hipotesis Penelitian	34

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Metode Penelitian	36
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	37
E. Instrumen Penelitian	
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual.....	39
b. Definisi Operasional.....	39
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	40
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	42
2. Persepsi Kualitas Pelayanan (Variabel X).	
a. Definisi Konseptual.....	45
b. Definisi Operasional.....	45
c. Kisi-kisi Instrumen Persepsi Kualitas Pelayanan	45
d. Validasi Instrumen Persepsi Kualitas Pelayanan	48
F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	51
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	52
b. Uji Linearitas Regresi.....	52
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	53
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	55
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	55
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	56

BAB IV. HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	
1. Kepuasan Pelanggan.....	58
2. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	62
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi	65
2. Pengujian Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	66
b. Uji Linieritas Regresi.....	67
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	69
C. Interpretasi Penelitian	70
D. Keterbatasan Penelitian	70

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	72
B. Implikasi	73
C. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel III.1	Data Survey Awal	38
Tabel III.2	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) ...	40
Tabel III.3	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan.	41
Tabel III.4	Kisi-kisi Instrumen Persepsi Kualitas Pelayanan (Variabel X)	46
Tabel III.5	Skala Penilaian Instrumen Persepsi Kualitas Pelayanan...	47
Tabel III.6	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi	54
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) ..	59
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	61
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Persepsi Kualitas Pelayanan (Variabel X)	62
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Persepsi Kualitas Pelayanan	64
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ...	67
Tabel IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	68
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Halaman
Gambar IV.1	Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) 60
GambarIV.2	Grafik Histogram Variabel X (Persepsi Kualitas Pelayanan) 63
GambarIV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 38,01+0,84X$ 66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian	78
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian dari Perusahaan	79
Lampiran 3	Kuesioner Ujicoba Variabel Y	80
Lampiran 4	Kuesioner Ujicoba Variabel X	83
Lampiran 5	Skor Ujicoba Variabel Y	85
Lampiran 6	Skor Ujicoba Variabel X	87
Lampiran 7	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	89
Lampiran 8	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	90
Lampiran 9	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	91
Lampiran 10	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	92
Lampiran 11	Perhitungan Kembali Skor Ujicoba Variabel Y	93
Lampiran 12	Perhitungan Kembali Skor Ujicoba Variabel X	94
Lampiran 13	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y.....	95
Lampiran 14	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X	96
Lampiran 15	Perhitungan Varians Variabel Y	97
Lampiran 16	Perhitungan Varians Variabel X	98
Lampiran 17	Kuesioner Final Variabel Y	99
Lampiran 18	Kuesioner Final Variabel X	101
Lampiran 19	Data Mentah Uji Final Variabel Y	103
Lampiran 20	Data Mentah Uji Final Variabel X	104
Lampiran 21	Rekap Data Mentah Variabel X dan Y	105

Lampiran 22	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	106
Lampiran 23	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	107
Lampiran 24	Grafik Histogram Variabel Y	108
Lampiran 25	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X	109
Lampiran 26	Grafik Histogram Variabel X	110
Lampiran 27	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y.....	111
Lampiran 28	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku	112
Lampiran 29	Perhitungan Persamaan Regresi Linear	113
Lampiran 30	Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 38,01 + 0,84X$	114
Lampiran 31	Tabel Perhitungan $\hat{Y} = 38,01 + 0,84X$	115
Lampiran 32	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 38,01 + 0,84X$	116
Lampiran 33	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 38,01 + 0,84X$	117
Lampiran 34	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X.....	118
Lampiran 35	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran....	119
Lampiran 36	Perhitungan JK (G)	120
Lampiran 37	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	121
Lampiran 38	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	123
Lampiran 39	Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi	124

Lampiran 40	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	125
Lampiran 41	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	126
Lampiran 42	Perhitungan Koefisien Determinasi	127
Lampiran 43	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel Y	128
Lampiran 44	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel X	129
Lampiran 45	Daftar Nama Karyawan	130
Lampiran 46	Tabel Penentuan Jumlah Sampel	131
Lampiran 47	Tabel Nilai-Nilai r <i>Product Moment</i>	132
Lampiran 48	Tabel Kurva Normal	133
Lampiran 49	Nilai Kritis L untuk Uji Lilliefors	134
Lampiran 50	Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi F	135
Lampiran 51	Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi t	139