

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Pembatasan Masalah .....	10
D. Perumusan Masalah.....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II       KAJIAN TEORETIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual	
1. Kepuasan Pelanggan.....	13
2. Pelayanan Prima .....	19
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
C. Kerangka Teoretik.....	29
D. Perumusan Hipotesis .....	32

### **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian .....	33
2. Waktu Penelitian .....	33
C. Metode Penelitian	
1. Metode.....	34
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	35
D. Populasi dan Teknik Sampling	
1. Populasi .....	35
2. Populasi Terjangkau .....	35
3. Sampel .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual .....	37
b. Definisi Operasional .....	37
c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	38
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	40
2. Pelayanan Prima (Variabel X)	
a. Definisi Konseptual .....	43
b. Definisi Operasional .....	43
c. Kisi-Kisi Instrumen Pelayanan Prima.....	44
d. Validasi Instrumen Pelayanan Prima .....	45
F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi .....	48
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ..	49
b. Uji Linearitas Regresi .....	50
3. Uji Hipotesis Penelitian	
a. Uji Keberartian Regresi .....	50
b. Perhitungan Koefisien Korelasi .....	52

	c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) .....	53
	d. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	54
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Deskripsi Data	
	1. Kepuasan Pelanggan .....	55
	2. Pelayanan Prima .....	60
	B. Pengujian Hipotesis	
	1. Persamaan Garis Regresi .....	63
	2. Pengujian Persyaratan Analisis	
	a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ..	65
	3. Uji Hipotesis Penelitian .....	66
	a. Uji Keberartian Regresi .....	66
	b. Uji Linearitas Regresi .....	66
	c. Uji Koefisien Korelasi .....	68
	d. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi (Uji-t) .....	68
	e. Uji Koefisien Determinasi .....	69
	C. Pembahasan .....	69
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	70
	B. Implikasi .....	70
	C. Saran .....	71
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
	<b>LAMPIRAN</b> .....	76
	<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	150

## DAFTAR TABEL

	Judul	Halaman
Tabel III.1	Proses Perhitungan <i>Purposive Sampling</i> .....	36
Tabel III.2	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	38
Tabel III.3	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	40
Tabel III.4	Kisi-kisi Instrumen Pelayanan Prima .....	44
Tabel III.5	Skala Penilaian Instrumen Pelayanan Prima .....	45
Tabel III.6	Daftar Analisis Varians Untuk Uji Keberartian Dan Linearitas Regresi .....	51
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) ..	56
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	59
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Pelayanan prima (Variabel X) .....	60
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Pelayanan prima ....	62
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ....	65
Tabel IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Pengalaman Kerja dengan Kinerja .....	67
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana Antara X dan Y .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
Gambar IV.1 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	58
Gambar IV.2 Grafik Histogram Pelayanan Prima (Variabel X) .....	62
Gambar IV.3 Persamaan Regresi $\hat{Y} = 60,29 + 0,718 X$ .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian.....	76
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian .....	77
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba Y .....	78
Lampiran 4	Skor Uji Coba Variabel Y .....	81
Lampiran 5	Data Perhitungan Uji Validitas Variabel Y .....	82
Lampiran 6	Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Y .....	83
Lampiran 7	Data Perhitungan Kembali Uji Coba Setelah Uji Validitas Variabel Y .....	84
Lampiran 8	Data Hasil Uji Coba Realibitas variabel Y .....	85
Lampiran 9	Kuesioner Uji Coba X .....	86
Lampiran 10	Skor Uji Coba Variabel X .....	89
Lampiran 11	Data Perhitungan Validitas Variabel X .....	90
Lampiran 12	Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel X .....	91
Lampiran 13	Data Perhitungan Kembali Uji Coba Setelah Uji Validitas Variabel X .....	92
Lampiran 14	Data Hasil Uji Coba Realibitas variabel Y .....	93
Lampiran 15	Kuesioner Final Variabel Y .....	94
Lampiran 16	Kuesioner Final Variabel X .....	97

Lampiran 17	Data Mentah Variabel Y .....	99
Lampiran 18	Data Mentah Variabel X .....	102
Lampiran 19	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Variabel Y.....	105
Lampiran 20	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Variabel X.....	106
Lampiran 21	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y .....	107
Lampiran 22	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X.....	108
Lampiran 23	Hasil Data Mentah Variabel x dan Y .....	109
Lampiran 24	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Variabel Y .....	111
Lampiran 25	Proses Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Variabel Y.....	113
Lampiran 26	Rekapitulasi Skor Total Instrumen .....	114
Lampiran 27	Proses Perhitungan Uji Linearitas dengan Persamaan Regresi Linier .....	116
Lampiran 28	Tabel Perhitungan $\hat{Y} = 48,060 + 0,673 X$ .....	117
Lampiran 29	Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 48,060 + 0,673 X$ .....	119
Lampiran 30	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 48,060 + 0,673 X$ .....	120
Lampiran 31	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 48,060 + 0,673 X$ .....	128
Lampiran 32	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	

	.....	123
Lampiran 33	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X .....	125
Lampiran 34	Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	126
Lampiran 35	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi .....	127
Lampiran 36	Perhitungan JK (G) .....	128
Lampiran 37	Tabel ANAVA Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi .....	130
Lampiran 38	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....	131
Lampiran 39	Perhitungan Uji Signifikansi (Uji-t) .....	132
Lampiran 40	Perhitungan Koefisien Determinasi .....	133
Lampiran 41	Perhitungan Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Y .....	134
Lampiran 42	perhitungan Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Variabel Y .....	135
Lampiran 43	Perhitungan Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel X .....	136
Lampiran 44	perhitungan Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Variabel X .....	137
Lampiran 45	Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dan <i>Pearson</i> .....	138
Lampiran 46	Tabel Kurva Normal Persentase.....	139
Lampiran 47	Tabel Nilai Persentil Untuk Distribusi t .....	140
Lampiran 48	Tabel Nilai Persentil Dalam Distribusi F .....	141



Lampiran 49	Nilai Kritis L Untuk Uji <i>Liliefors</i> .....	142
Lampiran 50	Tabel Penentuan Jumlah Sampel .....	143