

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kepuasan Pelanggan	10
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
3. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan	12
4. Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan.....	14
B. Kualitas Pelayanan.....	16
C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	20
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	23
B. Definisi Operasional	23
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24

D. Metode Pengumpulan Data.....	25
1. Alat Ukur Kepuasan Pelanggan.....	25
2. Alat Ukur Kualitas Pelayanan.....	26
E. Vaiditas, Daya Beda Aitem dan Reliabilitas.....	27
1. Validitas.....	27
2. Daya Beda Aitem.....	27
3. Reliabilitas.....	28
F. Metode Analisis Data.....	29
BAB IV PERSIAPAN, PELAKSANAAN, DAN HASIL PENELITIAN	30
A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian.....	30
1. Orientasi Kancan Penelitian.....	30
2. Persiapan penelitian.....	30
B. Pelaksanaan Penelitian.....	33
C. Analisa Data dan Hasil Penelitian.....	34
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	35
1. Uji Asumsi.....	35
2. Uji Hipotesis.....	36
E. Analisa Deskriptif Skor Data Penelitian.....	37
F. Pembahasan.....	40
G. Kelemahan dalam Penelitian.....	41
BAB V PENUTUP.....	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 2. <i>Blue Print</i> Skala Kualitas Pelayanan	27
Tabel 3. Sebaran Nomor Aitem Skala Pelanggan	32
Tabel 4. Sebaran Nomor Aitem Skala Pelayanan.....	32
Tabel 5. Sebaran Nomor Aitem Daya Diskriminasi Tinggi dan Rendah Skala Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 6. Sebaran Nomor Aitem Daya Diskriminasi Tinggi dan Rendah Skala Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 7. Hasil Analisis Uji Normalitas.....	35
Tabel 8. Norma Kategori Nilai Skala	37
Tabel 9. Deskripsi Nilai Skala Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 10. Kategorisasi Nilai Subjek Skala Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 11. Deskripsi Nilai Skala Kualitas Pelayanan	39
Table 12. Kategorisasi Nilai Subjek Skala Pelayanan.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Data Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016	1
Gambar 2. Data Penggunaan Internet dan Penggunaan Aplikasi Sosmed.....	2
Gambar 3. Penggunaan internet untuk menawarkan barang.....	4
Gambar 4. Norma Kategorisasi Skala Kepuasan Pelanggan	39
Gambar 5. Norma Kategorisasi Skala Kualitas Pelayanan	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Skala Penelitian.....	47
Lampiran 2.	Tabulasi Data Penelitian.....	56
Lampiran 3.	Analisis Data.....	73
Lampiran 4.	Uji Hipotesis.....	78
Lampiran 5.	Bukti Penelitian.....	80