

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKATA	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kepuasan Konsumen.....	9
1. Pengertian.....	9
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
3. Aspek Kepuasan Konsumen.....	12
B. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian.....	14
2. Faktor Kualitas Pelayanan	14
3. Aspek Kualitas Pelayanan.....	16

C.	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	18
D.	Hipotesis	19
BAB III	METODE PENELITIAN	20
A.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	20
B.	Definisi Operasional.....	20
1.	Kepuasan Konsumen	20
2.	Kualitas Pelayanan	20
C.	Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel	21
1.	Populasi.....	21
2.	Sampel.....	22
3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	23
D.	Metode Pengumpulan Data.....	23
1.	Skala kepuasan Konsumen.....	24
2.	Skala Kualitas Pelayanan	25
E.	Validitas, Uji Daya Beda dan Reliabilitas Alat Ukur	26
1.	Validitas Alat Ukur.....	26
2.	Uji Daya Beda	27
3.	Reliabilitas.....	27
F.	Teknik Analisis	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A.	Orientasi Kancan Penelitian dan Persiapan Penelitian.....	30
1.	Orientasi Kancan Penelitian	30
2.	Persiapan Penelitian.....	31
3.	Penomoran Ulang Aitem.....	35
B.	Pelaksanaan Penelitian	36
C.	Analisis Data Penelitian	36
1.	Uji Normalitas	36
2.	Uji Linearitas	37
3.	Uji Hipotesis.....	37
D.	Deskripsi Hasil Penelitian	37
E.	Pembahasan	40

F. Kelemahan Peneliti	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	48



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Populasi Penelitian	22
Tabel 2.	<i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Konsumen.....	25
Tabel 3.	<i>Blue Print</i> Skala Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 4.	Distribusi Sebaran Nomor Aitem Skala Kepuasan Konsumen.....	33
Tabel 5.	Distribusi Sebaran Aitem Skala Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 6.	Sebaran Nomor Aitem Daya Beda Tinggi Dan Daya Beda Rendah Skala Kepuasan Konsumen	34
Tabel 7.	Sebaran Nomor Aitem Daya Beda Tinggi Dan Daya Beda Rendah Skala Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 8.	Sebaran Nomor Aitem Baru Skala Kepuasan Konsumen	35
Tabel 9.	Sebaran Nomor Aitem Baru Skala Kualitas Pelayann	36
Tabel 10.	Hasil Uji Normalitas.....	36
Tabel 11.	Norma Kategor Skor.....	38
Tabel 12.	Deskripsi Skor Skala Kepuasan Konsumen.....	38
Tabel 13.	Kategorisasi Skor Skala Kepuasan Konsumen	39
Tabel 14.	Deskripsi Skor Skala Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 15.	Kategorisasi Skor Skala Kualitas Pelayanan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rentang Skor Skala Kepuasan Konsumen.....	39
Gambar 2. Rentang Skor Kualitas Pelayanan	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Skala Uji Coba	49
Lampiran 2.	Tabulasi Data Uji Coba	62
Lampiran 3.	Reliabilitas Dan Daya Beda Aitem Skala Uji Coba.....	75
Lampiran 4.	Skala Penelitian.....	79
Lampiran 5.	Tabulasi Data Penelitian.....	91
Lampiran 6.	Uji Asumsi.....	98
Lampiran 7.	Surat Izin	102
Lampiran 8.	Dokumentasi	104

