

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian Jasa .....	9
2.1.1.1 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.1.2 Klasifikasi Jasa .....	12
2.1.1.3 Pemasaran Jasa.....	13
2.1.1.4 Bauran Pemasaran Jasa.....	14
2.1.2 Fasilitas Fisik.....	21
2.1.3 Proses Pelayanan.....	23
2.1.4 Personal Karyawan .....	28
2.1.5 Nilai Pelanggan.....	30
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	34

2.2 Pengembangan Hipotesis .....	37
2.2.1 Pengaruh Fasilitas Fisik terhadap Nilai Pelanggan.....	37
2.2.2 Pengaruh Proses Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan.....	38
2.2.3 Pengaruh Personal Karyawan terhadap Nilai Pelanggan.....	39
2.2.4 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
2.2.5 Pengaruh Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
2.2.6 Pengaruh Proses Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
2.2.7 Pengaruh Personal Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
2.3 Model Empirik .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Populasi dan Sampel .....	43
3.2.1 Populasi .....	43
3.2.2 Sampel .....	44
3.3 Sumber Data .....	45
3.3.1 Data Primer .....	45
3.3.2 Data Sekunder .....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	45
3.5 Variabel dan Indikator .....	46
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	48
3.6.1 Uji Validitas .....	48
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7 Analisis Regresi Berganda.....	52

3.7.1 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	53
3.8 Pengujian Hipotesis.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	59
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	62
4.1.2 Jenis Kelamin Responden.....	63
4.1.3 Jurusan Responden.....	63
4.1.4 Semester Responden.....	64
4.2 Analisis Variabel Penelitian.....	65
4.2.1 Fasilitas Fisik.....	65
4.2.2 Proses Pelayanan.....	70
4.2.3 Personal Karyawan.....	77
4.2.4 Nilai Pelanggan.....	83
4.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	87
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	93
4.3.1 Uji Validitas.....	93
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	95
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	96
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	96
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	97
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	98
4.4 Regresi Metode <i>Path Analysis</i> .....	99
4.4.1 Persamaan Regresi.....	99
4.4.2 Pengujian Hipotesis.....	103
4.4.3 Uji Kebaikan Model.....	110
4.5 Pembahasan.....	112
4.5.1 Pengaruh Fasilitas Fisik terhadap Nilai Pelanggan....	112
4.5.2 Pengaruh Proses Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan	114
4.5.3 Pengaruh Personal Karyawan terhadap Nilai Pelanggan.....	115

4.5.4	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	116
4.5.5	Pengaruh Fasilitas Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan.....	118
4.5.6	Pengaruh Proses Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	119
4.5.7	Pengaruh Personal Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	119
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan.....	121
5.2	Saran.....	122
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	123

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN