

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAKSI	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan teori	15
2.1.1 Teori Kepuasan Konsumen	15
2.1.2 Dukungan Pelanggan.....	17
2.1.3 Keamanan Pelayanan	19
2.1.4 Keandalan Keselamatan	20

2.1.5	Kinerja Pelayanan	21
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Hipotesa Penelitian.....	26
2.3.1	Hubungan Antara Dukungan pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.3.2	Hubungan Antara Keamanan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.3.3	Hubungan Antara Keandalan keselamatan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.4	Hubungan Antara Kinerja Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.4	Model Empirik	27
BAB III	METODE PENELITIAN	29
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel	29
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.3.1	Kepuasan konsumen.....	30
3.3.2	Dukungan pelanggan.....	31
3.3.3	Keamanan Pelayanan	32
3.3.4	Keandalan Keselamatan	33
3.3.5	Kinerja.....	33
3.4	Sumber dan Metode Pengumpulan data.....	34
3.5	Teknik Analisis	35

3.5.1	Uji Validitas	35
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.5.4	Uji Multikolonieritas	36
3.5.5	Uji Heteroskedastisitas	37
3.5.6	Uji Normalitas	38
3.6	Uji Statistik	39
3.6.1	Uji t.....	39
3.6.2	Uji F.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Gambaran Umum Responden	41
4.1.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.1.2	Berdasarkan Umur	42
4.1.1.3	Berdasarkan Penghasilan	42
4.1.1.4	Berdasarkan Pendidikan.....	43
4.1.2	Deskripsi Variabel.....	43
4.1.2.1	Dukungan Pelanggan	44
4.1.2.2	Keamanan Pelayanan	45
4.1.2.3	Kehandalan Keselamatan	46
4.1.2.4	Kinerja Pelayanan	47
4.1.2.5	Kepuasan Konsumen.....	48
4.2	Analisis Data	50

4.2.1	Uji Validitas	50
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	51
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	52
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.2.5	Uji Model	58
4.2.5.1	Uji Simultan (Uji F)	58
4.2.5.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.2.6	Uji Hipotesis.....	59
4.2.6.1	Pengujian Hipotesis 1.....	59
4.2.6.2	Pengujian Hipotesis 2.....	60
4.2.6.3	Pengujian Hipotesis 3.....	60
4.2.6.4	Pengujian Hipotesis 4.....	60
4.2.7	Hasil Rata – Rata.....	61
4.3	Pembahasan.....	63
4.3.1	Pengaruh Dukungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
4.3.2	Pengaruh Keamanan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.3.3	Pengaruh Keandalan Keselamatan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65
4.3.4	Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	65

BAB V	PENUTUP	67
5.1	Simpulan	67
5.2	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Pasien	9
Tabel 1.2	Pendapatan (dalam miliar)	10
Tabel 2.1	Penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen	24
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.2	Umur Responden	42
Tabel 4.3	Penghasilan Responden	42
Tabel 4.4	Pendidikan Responden	43
Tabel 4.6	Deskriptif Variabel Dukungan Pelanggan	44
Tabel 4.7	Deskriptif Variabel Keamanan Pelayanan	45
Tabel 4.8	Deskriptif Variabel Keandalan Keselamatan	47
Tabel 4.9	Deskriptif Variabel Kinerja Pelayanan	48
Tabel 4.10	Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.12	Uji Relibilitas Data	51
Tabel 4.13	Uji Multikoleniaritas	53
Tabel 4.14	Uji Glejser	54
Tabel 4.15	Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov	56
Tabel 4.16	Rangkuman Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.17	Hasil Uji F	58
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.18	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis (Parsial)	61
Tabel 4.19	Hasil Rata-Rata	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Empirik.....	28
Gambar 4.1 Uji Grafik.....	55