

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian	11
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Konsep Jasa.....	14
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	17

2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.1.5 Kepuasan Konsumen	22
2.2 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	26
2.2.1 Pengaruh Antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Konsumen	26
2.2.2 Pengaruh Antara Keandalan dengan Kepuasan Konsumen	27
2.2.3 Pengaruh Antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Konsumen	28
2.2.4 Pengaruh Antara Jaminan dengan Kepuasan Konsumen	28
2.2.5 Pengaruh Antara Empati dengan Kepuasan Konsumen	29
2.3 Penelitian Terdahulu	30
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	34
3.1.1 Variabel Penelitian	34
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	35
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	44
3.4.1 Kuesioner	44
3.4.2 Wawancara	45
3.5 Metode Pengolahan Data	45
3.6 Metode Analisis Data	45
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	48
3.6.1.1 Uji Validitas	48
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	49
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.2.1 Uji Multikolinearitas	49

3.6.2.2 Uji Normalitas	50
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	50
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.6.4 Uji <i>Goodness of Fit</i>	52
3.6.4.1 Uji F (Pengujian Signifikansi Secara Simultan)	53
3.6.4.2 Uji t (Pengujian Signifikansi Secara Parsial)	53
3.6.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS	55
4.1.2 Desain Program Bimbingan	57
4.1.3 Struktur Organisasi	58
4.1.4 Visi dan Misi	60
4.2 Profil Responden	61
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Kelas	61
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.3 Analisis Data dan Interpretasi Hasil	63
4.3.1 Deskripsi Jawaban responden	63
4.3.1.1 Deskripsi variabel Bukti Fisik	64
4.3.1.2 Deskripsi variabel Keandalan.....	66
4.3.1.3 Deskripsi variabel Daya Tanggap	67
4.3.1.4 Deskripsi variabel Jaminan	69
4.3.1.5 Deskripsi variabel Empati	71
4.3.1.6 Deskripsi variabel Kepuasan Konsumen	73
4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	75
4.3.2.1 Uji Validitas	75
4.3.2.2 Uji Reliabilitas	76
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	77

4.3.3.1 Uji Normalitas	78
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	78
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas	79
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.3.5 Pengujian Hipotesis	82
4.3.5.1 Pengujian Model	82
4.3.6 Koefisien Determinasi	86
4.4 Pembahasan	87
BAB V PENUTUP	
5.1 Ringkasan Penelitian	93
5.2 Kesimpulan	94
5.3 Keterbatasan Penelitian	97
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	97
5.5 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN - LAMPIRAN	