DAFTAR ISI

Halaman

Judul i
Persetujuan Skripsi ii
Pengesahan Kelulusan Ujian iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi iv
Abstraksi v
Abstract vi
Kata Pengantar vii
Daftar Tabel xii
Daftar Gambar xiii
Daftar Lampiran xiv
Bab I : Pendahuluan
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian 8
1.3.1 Tujuan Penelitian 8
1.3.2 Kegunaan Penelitian 9
1.4 Sistematika Penulisan 10

Bab II : Tinjauan Pustaka
2.1 Landasan Teori 11
2.1.1 Pemasaran 11
2.1.1.1 Konsep Pemasaran 11
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran 13
2.1.2 Pemasaran Jasa 14
2.1.2.1 Konsep Jasa 14
2.1.2.2 Konsep Pemasaran Jasa 15
2.1.3 Kepuasan Konsumen 16
2.1.3.1 Konsep Kepuasan Konsumen 16
2.1.3.2 Mengukur Kepuasan Konsumen 17
2.1.3.3 Persepsi dan Sikap Konsumen 19
2.1.4 Kualitas Pelayanan 20
2.1.4.1 Konsep Kualitas 20
2.1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan 22
2.1.4.3 Elemen Kualitas Pelayanan .....
2.2 Penelitian Terdahulu .....

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.3 Kerangka Pemikiran 32

Bab III : Metode Penelitian
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 35
3.2 Penentuan Sampel.....38
3.3 Jenis dan Sumber Data.....39
3.4 Metode Pengumpulan Data 39
3.5 Metode Analisis.....41
3.5.1 Uji Instrumen 41
3.5.1.1 Uji Validitas 41
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....41
3.5.2 Uji Asumsi Klasik 42
3.5.2.1 Uji Normalitas 42
3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....42
3.5.2.3 Uji Multikolinearitas.....43
3.5.3 Regresi Linier Berganda.....44
3.5.4 Uji *Goodness of Fit* 45
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji – t) 45
3.5.6 Koefisien Determinasi (R_{Square}).....46

BAB IV : Hasil dan Pembahasan
4.1 Gambaran Umum Responden.....48
4.1.1 Profil Jenis Kelamin Dan Umur Responden.....48
4.1.2 Profil Jenis Kelamin Dan Pendidikan Terakhir Responden 49
4.1.3 Profil Jenis Kelamin Dan Pekerjaan Responden 50
4.1.4 Profil Jenis Kelamin Dan Lama Menggunakan Jasa.....51
4.2 Analisis Data 52
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel 52
4.2.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Keandalan 53
4.2.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap ...56
4.2.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Jaminan 58
4.2.1.4 Analisis Deskriptif Variabel Empati.....60
4.2.1.5 Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik.....62
4.2.1.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....64
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....66
4.2.2.1 Uji Validitas 67
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....68
4.2.3 Uji Asumsi Klasik 69
4.2.3.1 Uji Normalitas 69
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....70
4.2.3.3 Uji Multikolinearitas.....71
4.2.4 Analisis Regresi Berganda.....72
4.2.5 Uji – F.....74
4.2.6 Pembuktian Hipotesis (Uji – t) .....
4.2.7 Koefisien Determinasi.....

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.3 Pembahasan 79
4.3.1 Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....80
4.3.2 Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan 82
4.3.3 Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan 83
4.3.4 Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan.....85
4.3.5 Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....86

Bab V : Penutup
5.1 Simpulan 89
5.2 Saran 90
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan 90
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Mendatang.....93

Daftar Pustaka
Lampiran-lampiran

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG FEB UNDIP

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional