

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERSEMBAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA IMIAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Manfaat dan Tujuan	3
1.4 Metode Penelitian	
a. Observasi	3
b. Wawancara	4
c. Studi Pustaka	4
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Hipotesis	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Jasa	6
2.2 Dimensi Kualitas Jasa	7
2.3 Kepuasan Pelanggan	8
2.4 Penelitian Terkait	10
2.5 Tinjauan Organisasi	10

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Tahapan Penelitian	18
3.2	Instrumen Penelitian	19
3.3	Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel Penelitian	21
3.4	Metode Analisis Data	23
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Responden	30
4.2	Gambaran Umum Variabel Penelitian	33
4.3	Uji Validitas	35
4.4	Uji Reabilitas	38
4.5	Uji Multikolinieritas	39
4.6	Uji Heteroskedastisitas	40
4.7	Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	
4.7.1	Uji t	41
4.7.2	Uji F	46
4.7.3	Koefisien Determinasi	47
4.8	Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.9	Pembahasan	50
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran-saran	54