

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Hipotesis	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
G Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Layanan	8
1. Pengertian Kualitas Layanan	8

B. Delapan Jenis Layanan	9
1. Informasi	9
2. Order taking	9
3. Hospitally	9
4. Caretaking.....	10
5. Exceptions	10
6. Billing.....	10
7. Pembayaran	10
C. Dimensi Kualitas Layanan.....	10
1. Berwujud(<i>tangible</i>)	11
2. Keandalan(<i>reliability</i>)	11
3. Ketanggapan(<i>responsiveness</i>).....	11
4. Keyakinan(<i>assurance</i>).....	12
5. Empati(<i>empathy</i>).....	12
D. Kepuasan Pelanggan	13
1. Pengertian Kepuasan.....	13
2. Pengertian Pelanggan	14
3. Kepuasan Pelanggan	15
E. Keputusan Pembelian	17
F. Klasifikasi Kepuasan Pelanggan	17
1. Perspektif Psikologi	17
2. Perspektif Ekonomi.....	21
3. Perspektif Sosiologi	22

G. Dimensi Kepuasan Pelanggan	24
H. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
1. Konfirmasi Harapan	24
2. Minat beli ulang	25
3. Kesiapan untuk merekomendasi	25

BAB III METODE PENELITIAN

H. Metode Penelitian	26
1. Jenis Penelitian	26
2. Ukuran Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3. Jenis Data Penelitian	28
4. Teknik Pengumpulan Data	28
5. Variabel dan Pengukurannya.....	29
6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
7. Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Identitas Responden	35
1. Profil Responden Berdasarkan Usia	35
2. Profil Responden Berdasarkan Terakhir	36
3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	37
B. Analisis Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas	38

1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas	41
C. Analisis Deskriptif Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, Berwujud dan Kepuasan Konsumen	43
D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Stroberi Accessories Teenager Palembang	48
E. Pembahasan.....	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	52
B. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Total Penjualan Stroberi Teenager Accessories Palembang dari tahun 2005-2010.....	3
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Terakhir	36
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	37
Tabel 4.5	Pengujian Validitas <i>Reliability</i> (Keandalan)	39
Tabel 4.6	Pengujian Validitas <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	39
Tabel 4.7	Pengujian Validitas <i>Assurance</i> (Keyakinan).....	40
Tabel 4.8	Pengujian Validitas <i>Emphaty</i> (Empati).....	40
Tabel 4.9	Pengujian Validitas <i>Tangible</i> (Berwujud)	41
Tabel 4.10	Pengujian Validitas <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen)	41
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas N=100.....	42
Tabel 4.12	Hasil Keseluruhan Rekapitulasi Jawaban Responden	43
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi	48
Tabel 4.14	Tabel ANOVA ^b	49
Tabel 4.15	Tabel Model Summary ^b	50