

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan Moto dan Persembahan	iv
Halaman Keaslian Karya	v
Halaman Persetujuan Publikasi	vi
Abstraksi	vii
Abstract.....	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xv
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7

E. Sistematika Penulisan	8
--------------------------------	---

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran	10
B. Pengertian Jasa	11
C. Pemasaran Jasa	12
D. Karakteristik Jasa	14
E. Konsep Pelayanan	15
F. Konsep Kualitas Pelayanan	27
G. Kualitas Layanan Jasa	23
H. Kepuasan Konsumen	25
D. Kepuasan Pelanggan	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Ukuran Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	28
C. Jenis Data Penelitian	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Variabel dan Pengukurannya	30
F. Teknik Analisis Data	31
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas data	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Identitas Responden	36
B. Uji Validitas	38
C. Uji Reliabilitas	40
D. Uji Asumsi Klasik	41
E. Analisis Deskriptif Untuk Analisis Kualitas Layanan	47
F. Uji Regresi Berganda	50

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	55
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Halaman
14.1	Hasil Uji Normalitas Dengan Analisis Grafik.....	39
24.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	42

DAFTAR TABEL

No	Tabel Judul	Halaman
11.1	JumlahPenduduk Kota Palembang Tahun 2007 s.d 2012.....	1
24.1	KarakteristikRespondenBerdasarkanJeniskelamin	35
34.2	KarakteristikRespondenBerdasarkanUsia	35
44.3	Karakteristik Responden BerdasarkanPendidikanTerakhir	36
54.4	HasilUjiValiditas	37
64.5	HasilUjiReliabilitas	38
74.6	HasilUjiNormalitasDenganAanalisisStatistik	41
84.7	HasilUjiMultikolonieritas.....	43
94.8	Analisis Skor rata-rata kualitas layanan dan kepuasan konsumen...	45
104.9	KoefisienKorelasi.....	48
124.10	HasilUjiF.....	49
134.11	Koefisien Regresi Berganda.....	50