

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	xiv
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kualitas Layanan	14

B. Kepuasan Konsumen.....	15
C. Pemasaran.....	16
D. Pengertian Jasa	17
E. Kesenjangan Kualitas Jasa.....	18
F. Penelitian Terdahulu.....	20
G. KerangkaKonseptual	21
H. Hipotesis Penelitian	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	23
B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	23
C. Jenis Data Penelitian.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Variabel	26
F. Teknik Analisis Data	28

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis	33
B. Pembahasan	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	51
B. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Halaman
1	2.1 Kerangka Konseptual	22
2	4.2 Hasil Uji Normalitas	41
3	4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas Tangibles

Lampiran 4 Validitas dan Reliabilitas Reliability

Lampiran 5 Validitas dan Reliabilitas Responsiveness

Lampiran 6 Validitas dan Reliabilitas Assurance

Lampiran 7 Validitas dan Reliabilitas Empathy

Lampiran 8 Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen

Lampiran 8 Asumsi Klasik