

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
BAB I	: PENDAHULUAN
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan	12
BAB II	: LANDASAN TEORI
A. Manajemen Pemasaran	15
B. Kepuasan Konsumen.....	16
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan	18
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
C. Kualitas Pelayanan	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2. Penilaian Kualitas Pelayanan	27
D. Fasilitas	29
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	33
F. Kerangka Konseptual.....	38
G. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III	: METODE PENELITIAN
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	44
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	46
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian....	49
E. Teknik Analisis Data.....	51

1.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	51
2.	Uji Asumsi Klasik	52
a.	Uji Normalitas.....	52
b.	Uji Multikolinearitas.....	53
c.	Uji Heteroskedasitas	53
d.	Uji Autokorelasi.....	54
3.	Uji Regresi Linier Berganda.....	55
4.	Uji Hipotesis.....	56
a.	Uji T	57
b.	Uji F.....	58
5.	Koefisien Determinasi (R^2)	60
BAB IV	: HASIL PENELITIAN	
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	61
B.	Karakteristik Responden	64
C.	Deskripsi Variabel.....	66
D.	Uji Keabsahan Data	69
BAB V	: PEMBAHASAN	
A.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	84
B.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	86
C.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	87
BAB VI	: PENUTUP	
A.	Kesimpulan	90
B.	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		